

**Prise en considération des consommateurs à faible revenu
dans les prestations des services publics :
où en est le Canada? L'eau et l'énergie**

Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada

par



25 juillet 2006

Rapport de recherche publié par :



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : (514) 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : (514) 521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

Rédaction du rapport

- Dany Provençal

avec la collaboration

- du comité Énergie et de Marc-Antoine Fleury

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN : 2-923405-13-7

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.

© Union des consommateurs

TABLE DES MATIÈRES

L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau.....	4
INTRODUCTION	5
Méthodologie	6
1 SITUATION DES MÉNAGES À FAIBLE REVENU	8
Ménages à faible revenu et l'énergie	8
Barrières à l'accès aux services publics essentiels.....	13
2 SERVICES D'ÉLECTRICITÉ, DE GAZ NATUREL ET D'EAU AU CANADA	16
Conditions de service des distributeurs d'électricité.....	17
Conditions de service des distributeurs de gaz naturel	25
Conditions de service de distribution d'eau	30
Autres programmes.....	37
3 MESURES POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU.....	40
Électricité et gaz naturel	40
Services d'eau.....	49
Mesures applicables au Canada	51
CONCLUSION.....	56
RECOMMANDATIONS	59
MÉDIAGRAPHIE	61
ANNEXE 1A (onglet 1)	69
ANNEXE 1B (onglet 2)	70
ANNEXE 2A (onglet 3)	88
ANNEXE 2B (onglet 4)	89
ANNEXE 3A (onglet 5)	104
ANNEXE 3B (onglet 6)	105
ANNEXE 4 (onglet 7)	124
LEXIQUE	125

L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs 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 de l'Union des consommateurs 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 de l'Union des consommateurs 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.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. 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 l'infrastructure, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

La récente augmentation des prix de l'énergie, notamment les prix de l'essence et du gaz naturel, ainsi que le mouvement de déréglementation du marché de l'électricité en Europe et en Amérique du Nord ont imposé une réflexion sur l'accès à l'énergie par les citoyens de même que sur le poids qu'entraînent ces services sur le budget des ménages. En plus de ces grands changements dans les marchés de l'énergie, la plus grande place faite au secteur privé dans la gestion et l'aménagement des services de réseaux d'eau des municipalités suscite également une réflexion sur l'accessibilité à ce service pour les ménages. Que ce soit dans les pays en développement ou dans les pays industrialisés (de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) par exemple), l'accès aux services publics s'est avéré être un sujet de discussion de nature à la fois idéologique, politique, économique et historique. Autant la définition ou l'identification des services publics dits « essentiels » que les moyens à utiliser pour en favoriser et maintenir l'accès à la population ont fait l'objet d'intenses réflexions de la part des autorités concernées et de la société civile. Les questions relatives au financement, à l'équité et à l'étendue du service offert constituent généralement le corps de la réflexion, auquel viennent souvent s'ajouter les questions relatives à la structure tarifaire, à la gestion de la demande et aux externalités environnementales.

Pour certains services publics jugés essentiels, la réflexion porte également sur les mesures qu'il semble justifié d'entreprendre pour assurer l'accessibilité au service pour les ménages défavorisés. On pense par exemple aux structures tarifaires adaptées, aux programmes d'aide ou aux tarifs de premières nécessités (comme dans le cas d'Électricité de France (EDF) par exemple).

Cependant, la propriété des actifs et des infrastructures du réseau ou la gestion des services en question vient modifier le portrait d'un endroit à l'autre. Une société à caractère public n'a pas le même objectif qu'une entreprise privée qui doit générer des profits et verser des dividendes aux actionnaires. La rentabilité et la capacité d'autofinancement d'un service peuvent cependant tendre à devenir une fin en soi. Une telle finalité sera pourtant fort discutable, selon la mission qu'a à remplir le gestionnaire du service mais également en fonction de l'opérateur (ou fournisseur) du service en question.

En bout de ligne, peu importe la structure de propriété ou de la réglementation adoptée, l'accessibilité à des services publics essentiels de qualité demeure en soi un enjeu pour les ménages à faible revenu. L'étude des différents moyens utilisés par les distributeurs, les autorités publiques ou les entreprises privées en vue de garantir l'accessibilité permettra de mesurer la prise en considération des consommateurs à faible revenu dans la prestation des services publics dits « essentiels » que sont l'eau, l'électricité et le gaz naturel. Ces moyens doivent idéalement permettre aux ménages à faible revenu d'avoir accès aux services publics à un coût raisonnable, qui tient compte de leur capacité de payer et de leurs réalités budgétaires.

Notre étude se propose d'examiner l'état actuel de la situation dans les services canadiens d'électricité, de gaz naturel et d'eau, d'analyser les expériences nord-américaines et européennes en matière de prise en compte des ménages à faible revenu dans la prestation de ces services et d'étudier l'applicabilité dans le contexte canadien des meilleures mesures et pratiques identifiées. Les résultats escomptés par la recherche sont l'identification des limites et

des failles des conditions de service et des systèmes de tarification canadiens actuels, l'identification des expériences locales et étrangères transposables et, finalement, la proposition de certaines mesures qui seraient applicables au Canada et qui viseraient à permettre un accès plus facile et plus abordable aux ménages canadiens à faible revenu.

Méthodologie

La première partie de la recherche présente, à partir des informations recueillies au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, un portrait général de la situation des ménages à faible revenu en fonction de leurs besoins en énergie et de l'importance du poste consacré à l'énergie dans le budget de ces ménages. Cette partie se termine par des explications sur les principales barrières à l'accès aux services publics par les ménages à faible revenu.

Dans la seconde partie de la recherche, et en vue d'évaluer l'accessibilité au service et son maintien pour les ménages à faible revenu, nous nous sommes penchés notamment sur les aspects suivants des services de distribution d'énergie auprès des particuliers :

- Demandes de service, contrats et branchements;
- Facturation et paiement;
- Tarifs et frais afférents;
- Mesures d'aide pour les ménages à faible revenu;
- Recouvrement, dépôts et ententes de paiement;
- Politiques de refus ou d'interruption de service;
- Litiges, plaintes et recours.

Nous avons recherché les informations sur les différents éléments retenus en examinant, en premier lieu, les conditions de service et de fourniture des distributeurs, telles qu'elles apparaissent aux contrats de service. Nous avons complété l'analyse de cette documentation par la recherche d'informations pertinentes complémentaires disponibles sur les sites Internet des fournisseurs de service ou dans les documents de communications ou autres rendus publics par les entreprises. Finalement, des communications téléphoniques ou électroniques avec des membres du personnel des distributeurs ont été établies lorsque nécessaire en vue de compléter ou d'enrichir notre recherche documentaire.

Nous avons ciblé les fournisseurs de service (eau, électricité, gaz) oeuvrant dans les municipalités les plus peuplées de chacune des dix provinces canadiennes. L'analyse a porté principalement sur les tarifs et conditions de service applicables à la clientèle résidentielle régulière, excluant donc les tarifs particuliers pour la clientèle saisonnière. Les mesures examinées dans cette partie auprès des distributeurs concernent davantage la situation du consommateur en aval, c'est-à-dire ce qui se rapporte aux conditions de service et au paiement.

Dans la troisième partie, nous avons examiné aussi bien les mesures en aval que celles en amont, qui concernent davantage les gouvernements, notamment en ce qui a trait au revenu disponible, à la capacité de payer, à l'accès aux services essentiels et à la réglementation.

Dans cette partie, nous avons examiné les mesures de prise en compte des ménages à faible revenu dans la prestation des services publics à l'étranger, principalement en Amérique du Nord et en Europe. Nous avons ensuite relevé les mesures qui nous semblaient intéressantes et qui semblaient présenter un certain potentiel pour une adaptation ou une application au contexte canadien.

Enfin, l'ensemble des recherches et analyses effectuées nous ont permis de formuler des constats sur la prise en compte des ménages à faible revenu au Canada dans la prestation des services publics d'eau, d'électricité et de gaz naturel pour ainsi présenter des recommandations en vue de favoriser la prise en compte de ces ménages et d'améliorer leur accès à ces services.

CHAPITRE 1 : SITUATION DES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Ménages à faible revenu et l'énergie

La facture énergétique peut représenter une part importante du budget des ménages à faible revenu et peut même être considérée, jusqu'à un certain point, comme un fardeau pour certains de ces ménages. Leur budget limité ne leur laissant pratiquement aucune marge de manœuvre, une augmentation, même minime, de la facture de chauffage ou d'électricité peut provoquer pour certains d'entre eux une situation de crise temporaire ou même permanente. Lorsque cela se produit, les ménages se voient forcés de faire des sacrifices et de réduire leurs dépenses dans les autres postes budgétaires.

Le chauffage par temps froid doit de toute évidence être considéré, pour tous les ménages, comme un service essentiel. Il en va de même de la climatisation par saison chaude pour les ménages dont au moins une personne est atteinte de maladie ou se trouve en situation de santé précaire. Pour ce qui est de l'électricité, des personnes présentant des problèmes de santé et qui sont tenues d'utiliser une machine pour effectuer un traitement respiratoire ou cardiaque sont également aux prises avec des besoins particuliers qui doivent être reconnus. De plus, l'électricité pourrait être considérée comme un service essentiel pour l'ensemble de la population, compte tenu de son importance dans la vie courante de chacun et de son rôle dans le respect des exigences posées par l'organisation de la vie en société.

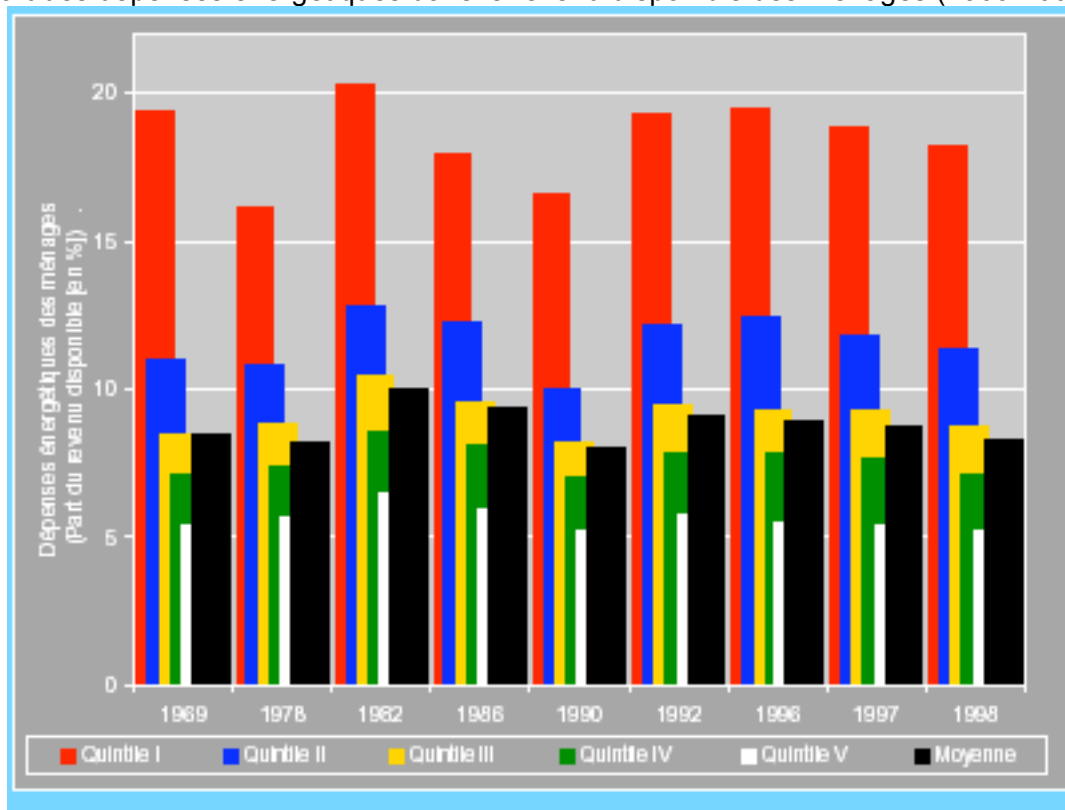
Au Canada, les besoins énergétiques des ménages sont importants, compte tenu des conditions climatiques propres au pays (les besoins en chauffage) et de l'étendue du territoire (les besoins en transport). Conséquemment, la part du revenu disponible des ménages qui est consacrée aux dépenses énergétiques constitue un indicateur intéressant de la situation énergétique des ménages en termes d'approvisionnement et de dépenses. Une augmentation des dépenses énergétiques entraîne une réduction du budget disponible pour les autres postes comme le logement, l'alimentation, l'éducation, les communications, les loisirs, etc. Si les dépenses consacrées à ces postes peuvent être plus élastiques, une réduction de ces dépenses pourrait par contre avoir des conséquences fâcheuses sur la sécurité ou la santé du ménage. L'importance des besoins en énergie pour les Canadiens est évidente et ils y consacrent donc une partie tout aussi importante de leur revenu. Les ménages à faible revenu sont cependant affectés de façon plus importante par une augmentation des prix de l'énergie.¹ Des mesures gouvernementales ou autres doivent donc atténuer ces impacts sur le revenu de ces ménages, soit en mitigeant l'impact des hausses de tarifs pour ces ménages ou en veillant à ce que leur revenu disponible augmente proportionnellement à l'augmentation de leur facture.

La part des dépenses énergétiques par quintile de revenu des ménages montre un écart important entre les ménages les mieux nantis et les ménages à faible revenu. En effet, alors que les ménages du quintile supérieur (quintile V) consacrent environ 5 % de leur revenu aux dépenses énergétiques, c'est près de 20 % de leurs revenus que les ménages du quintile inférieur (quintile I) doivent consacrer à ce type de dépenses, ces proportions demeurant

¹ Ressources naturelles Canada, Direction de la politique énergétique, Division de l'analyse économique et fiscale En ligne.
<http://www2.nrcan.gc.ca/es/es/sdi/Francais/index.cfm?fuseaction=SDI.Article&ArticleID=3.3> (page consultée le 4 octobre 2005)

relativement stables dans le temps, malgré les fluctuations des prix². Le graphique 1 illustre cette disparité entre le premier et le cinquième quintile de revenu entre 1969 et 1998. L'écart entre la part des dépenses énergétiques des ménages du quintile inférieur et la moyenne des ménages est lui aussi important, la proportion des dépenses énergétiques des ménages se situant en moyenne autour de 8 % du revenu. Les quintiles IV, III et II consacrent pour leur part entre 7 et 12 % de leur revenu disponible aux dépenses énergétiques.

Graphique 1
Part des dépenses énergétiques dans le revenu disponible des ménages (1969-1998)³

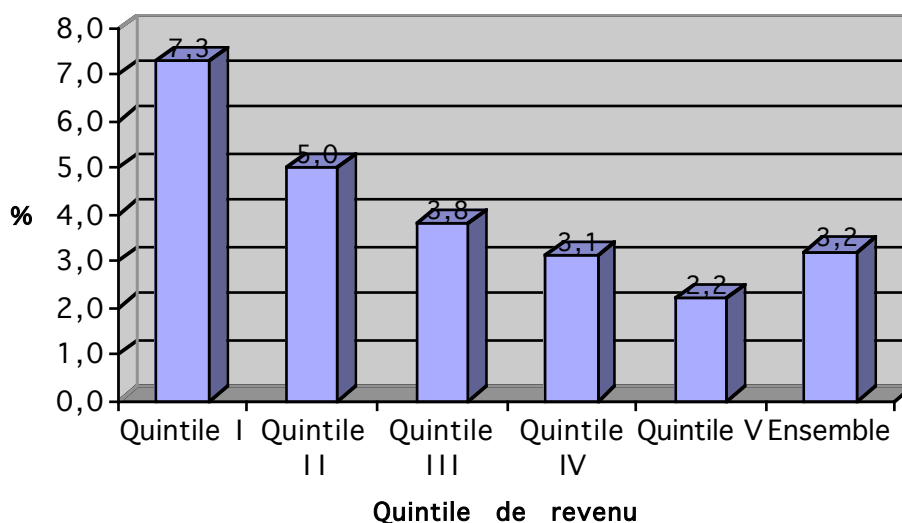


Les données de 2003, basées cette fois sur le revenu brut, présentent une situation relativement similaire en proportion. En effet, le graphique 2 montre que les dépenses énergétiques (eau, combustible et électricité) par quintile de revenu passent de 7,3 % du revenu du ménage pour le quintile I à 2,2 % pour le quintile V. La proportion moyenne des dépenses en énergie par rapport au revenu du ménage est de 3,2 %.

² Ressources naturelles Canada, Schéma d'indicateurs de l'énergie pour le développement durable, Direction de la politique énergétique, document non paginé. Document disponible sur le site Internet de Ressources naturelles Canada au : http://www2.nrcan.gc.ca/es/es/sdi/Francais/SEI_FULL.pdf (document consulté le 11 janvier 2006)

³ Tiré de : Ressources naturelles Canada, Schéma d'indicateurs de l'énergie pour le développement durable, Direction de la politique énergétique, document non paginé. Document disponible sur le site Internet de Ressources naturelles Canada au : http://www2.nrcan.gc.ca/es/es/sdi/Francais/SEI_FULL.pdf (document consulté le 11 janvier 2006)

Graphique 2
Part des dépenses énergétiques dans le revenu brut disponible des ménages (2003)⁴



L'absence de données sur les dépenses des ménages en énergie par rapport à leur revenu ne permet pas de mesurer précisément l'évolution de la situation depuis 2003. Nous pouvons cependant mentionner que les dépenses des ménages en énergie (eau, combustible et électricité) ont augmenté de 6,5 % entre 2002 et 2003. Les dépenses en combustibles (mazout et gaz naturel) ont particulièrement contribué à cette augmentation avec une croissance de 11 % entre 2002 et 2003⁵. Rien ne semble indiquer que la situation ait été différente entre 2003 et 2006, compte tenu des fluctuations importantes à la hausse des prix des combustibles et des fortes hausses de tarifs d'électricité, notamment en Ontario et au Québec.

Du côté du revenu des ménages, on peut constater que le revenu médian des ménages canadiens a presque stagné en termes absolus et donc diminué en termes réels. En effet, le tableau suivant montre que le revenu médian des ménages a augmenté d'à peine 450 \$ entre 1990 et 2000, soit une augmentation de moins de 1 % sur dix ans. Quant au revenu moyen par ménage canadien, celui-ci a augmenté de 4600 \$ sur la même période, soit une croissance totale de 8,6 %. Pendant ce temps, l'indice des prix à la consommation (IPC) augmentait de près de 22 %, entraînant une réduction significative du pouvoir d'achat pour la moyenne des ménages.

⁴ Source : Statistique Canada (2005) Les habitudes de dépenses au Canada, 2003, No. 62-202 au catalogue, p. 59 et 60.

⁵ Statistique Canada (2005) Les habitudes de dépenses au Canada, 2003, No. 62-202 au catalogue, p. 7.

Tableau 1
Croissance du revenu médian et moyen et de l'IPC au Canada (1990 et 2000)⁶

	1990	2000	Croissance totale (1990-2000)	Croissance annuelle moyenne (1990-2000)
Revenu médian	54 560 \$	55 016 \$	0,8 %	0,09 %
Revenu moyen	53 500 \$	58 100 \$	8,6 %	0,9 %
IPC (1992 = 100)	92,2	112,4	21,9 %	2,2 %

Il existe certaines disparités entre les différentes villes sélectionnées dans les dix provinces canadiennes en ce qui concerne le coût de la facture énergétique pour les ménages et la proportion que représente cette facture sur le revenu des ménages (voir tableau suivant). En effet, le coût mensuel de l'énergie pour les ménages était, en 2002, de 67 \$ à Vancouver alors qu'il atteignait 112 \$ à Charlottetown, le pourcentage de cette facture sur le revenu moyen variant de 2,6 % (Vancouver) à 5 % (Halifax et Moncton). Pour ce qui est de la facture énergétique en proportion du seuil de faible de revenu, celle-ci passait de 3,5 % à Vancouver à près du double à Charlottetown (7 %). En pourcentage du revenu d'aide sociale, cette proportion allait de 5,8 % à Vancouver à 11,2 % à Edmonton. Évidemment, différents facteurs influencent ces résultats comme les prix des différentes sources d'énergie, la proportion d'utilisation de ces différentes sources d'énergie par région et le revenu des ménages dans chacune des régions.

Tableau 2
Facture énergétique, Canada (2002)⁷

Villes	Coût (\$/mois)	% du revenu d'aide sociale	% du seuil de faible revenu	% du revenu moyen
Edmonton	108,42	11,20 %	5,52 %	3,4 %
Charlottetown	112,41	10,76 %	6,72 %	4,6 %
Halifax	108,00	10,58 %	6,40 %	5,0 %
Regina	101,42	9,84 %	6,00 %	4,3 %
Moncton	105,10	9,78 %	6,24 %	5,0 %
Toronto	91,59	7,95 %	4,66 %	3,0 %
St-John's (T-N)	95,16	7,78 %	5,65 %	4,5 %
Winnipeg	68,67	7,23 %	3,50 %	3,1 %
Montréal	69,39	6,25 %	3,53 %	2,8 %
Vancouver	67,47	5,75 %	3,44 %	2,6 %
Moyenne non pondérée	92,76	8,71 %	5,17 %	3,83 %

Les données canadiennes montrent que le coût mensuel moyen (non pondéré) pour l'énergie était en 2002 de près de 93 \$, soit 8,7 % du revenu d'aide sociale, 5,2 % du seuil de faible revenu et près de 4 % du revenu moyen (voir tableau 1). Aux États-Unis, la situation est sensiblement la même en ce qui a trait au fardeau de la facture énergétique des ménages. La proportion de la facture d'énergie par rapport au revenu national médian était, en 2000, de

⁶ Banque du Canada, Taux et statistiques, Feuille de calcul de l'inflation, (page consultée le 14 juin 2006), En ligne : http://www.banqueducanada.ca/fr/taux/inflation_calc-f.html, Statistique Canada, Revenu médian des familles de recensement, Canada, provinces et territoires, 1990 et 2000 et Statistique Canada, CANSIM, tableau 202-0603 et produit no 75-202-XIF au catalogue.

⁷ Source : IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, p. 4.

3,5 %. Pour un ménage au salaire minimum, cette proportion était de 11,6 % alors qu'elle passait à 17,2 % pour un individu bénéficiant d'un supplément de revenu en raison d'une invalidité reconnue. Le tableau suivant présente les données de 2000 pour la moyenne des États-Unis ainsi que pour quelques États.

Tableau 3
Fardeau énergétique, États-Unis, 2000⁸

Niveau de revenu	Arkansas	Louisiane	Mississippi	Texas	US
Revenu médian	5.0 %	4.3 %	4.5 %	3.7%	3.5 %
125 % du seuil de pauvreté fédéral (3 personnes)	6.9 %	6.9 %	6.7 %	6.8%	6.8 %
Moyenne de l'aide sociale (couple)	8.4 %	8.4 %	8.1 %	8.2%	8.2 %
Seuil de pauvreté fédéral (3 personnes)	8.6 %	8.6 %	8.3 %	8.5%	8.5 %
Salaire minimum	11.8 %	11.9 %	11.4 %	11.6%	11.6 %
Moyenne régionale (prestataires HHS*) < 125 % du seuil pauvreté fédéral	13.2 %	13.2 %	12.7 %	13.0%	12.9 %
Supplément de revenu – Invalidité (individu)	17.5 %	17.6 %	16.9 %	17.3%	17.2 %

* : Health and Human Services

D'après le *National Energy Assistance Directors' Association* (NEADA)⁹ 4,3 millions de ménages américains dans 19 états (plus le District de Columbia) pouvaient, en 2001, être considérés à risque de subir une interruption de service pour cause de difficultés de paiement de leur facture. Le tableau suivant présente des données à ce sujet.

Tableau 4
Situation des ménages à faible revenu(États-Unis)*¹⁰

État (ou district)	Nombre de ménages	Sommes dues (total)	Avis d'interruption
District de Columbia	14 694	6,6 M\$	5 229
Georgie	200 000	80 M\$	N/D
Iowa	63 000	15 M\$	N/D
Kentucky	N/D	30,9 M\$	94 010
Louisiane	76 000	32,9 M\$	N/D
Missouri	13 091	6,3 M\$	N/D
Virginie de l'ouest (électricité)	55 000 (sur 367 764 clients)	106\$/client	N/D

* La majorité des données de ce tableau concernent des clientèles utilisant le gaz naturel.

⁸ Jerrold Oppenheim et Theo MacGregor (2000) *Protecting Low-Income Consumers : Building on Two Decades of Lessons Learned*, Annexe des tableaux. Sources: US Census, DOE, HHS, SSA, EORI

⁹ Le NEADA est le regroupement des directeurs du *Low-Income Home Energy Assistance Program* (LIHEAP) à l'échelle de chacun des états. Le NEADA travaille en collaboration avec l'association des bureaux responsables des programmes d'efficacité énergétique (*National Association of State Community Service Programs*) et l'Association des bureaux responsables de l'énergie (*National Association of State Energy Officials*).

¹⁰ National Fuel Funds Network (2002) *The Cold Facts: The First Annual Report on the Effect of Home Energy Costs on Low-Income Americans 2001-2002*, p. 3. Disponible en ligne sur le site Internet du National Low Income Energy Consortium (NLIEC) au <http://www.nliec.org/facts.pdf> (document consulté le 20 juin 2006).

Malgré le fait que les coupures et interruptions de service soient en hausse dans ces régions et qu'il n'existe que peu de mesures ou programmes destinés aux personnes à faible revenu qui sont vulnérables (jeunes et personnes âgées) au point de vue de la santé et de la sécurité¹¹.

Les organisations affiliées au NEADA y offrent différents programmes pour les ménages à faible revenu. On retrouve premièrement les *Affordability Programs* comme le *Low Income Home Energy Assistance Program* (LIHEAP), les *Fuel Funds* privés (organismes de charité ou donateurs privés) et autres programmes supportés par les distributeurs. Ces programmes offrent de l'aide financière directe pour le paiement des factures. Il existe également des programmes éducatifs qui s'adressent aux clients, les organismes responsables offrant de l'information sur l'utilisation de l'énergie et sur la planification budgétaire. Un dernier type de programmes, les *Efficiency and Weatherization Programs*, financés par le Département américain de l'énergie, permet la réalisation de projets d'efficacité énergétique chez les ménages à faible revenu en vue de leur permettre de réduire leur consommation d'énergie¹².

Au Royaume-Uni, on a développé le concept de « *fuel poverty* » pour désigner les ménages qui consacrent plus de 10 % de leur revenu à la consommation d'énergie (gaz naturel, huile (mazout) et électricité), incluant le chauffage. Le standard de confort a été établi à une température de 21 degrés Celsius dans la salle de séjour et à 18 degrés Celsius dans les autres pièces occupées. En 1998, le nombre de ménages considérés comme étant « *fuel poor* » représentait 16 % de l'ensemble des ménages d'Angleterre¹³.

Barrières à l'accès aux services publics essentiels

Bien que la disponibilité de l'énergie ou de l'eau de même que celle de l'équipement nécessaire soit importante, cette disponibilité n'a malheureusement pas pour effet de garantir que tous les ménages ont effectivement accès aux services publics. On peut parler d'un accès « réel » en ajoutant aux facteurs d'accès au service le pouvoir d'achat du ménage, le coût de l'énergie (ou de l'eau) et le coût de l'équipement requis¹⁴. Il semble évident que la capacité de payer est un facteur important dans l'accès et le maintien des services, notamment en matière d'énergie. Cette capacité de payer dépend du revenu disponible du ménage, qui lui-même est tributaire de son revenu total et de ses dépenses, énergétiques dans ce cas-ci. Aux États-Unis par exemple, sur l'ensemble des familles considérées comme étant pauvres, 32,4 % n'étaient pas en mesure de payer en totalité leur facture d'énergie¹⁵.

¹¹ National Fuel Funds Network (2002) *The Cold Facts: The First Annual Report on the Effect of Home Energy Costs on Low-Income Americans 2001-2002*, p. 3. Disponible en ligne sur le site Internet du National Low Income Energy Consortium (NLIEC) au <http://www.nliec.org/facts.pdf> (document consulté le 20 juin 2006).

¹² National Fuel Funds Network (2002) *The Cold Facts : The First Annual Report on the Effect of Home Energy Costs on Low-Income Americans 2001-2002*, p. 4. Disponible en ligne sur le site Internet du National Low Income Energy Consortium (NLIEC) au : <http://www.nliec.org/facts.pdf> (document consulté le 20 juin 2006)

¹³ Kevin Jewell (2003) *Manipulated, Misled, Ignored, Abused : Residential Consumer Experience with Electric Deregulation ; Consumers Union Program for Economic Justice And Public Services International Research Unit, University of Greenwich*, p. 9.

¹⁴ Shonali Pachauri et Daniel Spreng (2003) *Energy use and energy accessing relation to poverty*, CEPE Working Paper no. 25, p. 5.

¹⁵ Roger D. Colton (2004) *Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 3.

En plus de la notion de capacité de payer le produit et/ou le service requis, qui dépend du revenu et du prix, d'autres barrières peuvent venir limiter l'accès. On mentionnera, par exemple, la nécessité de fournir un dépôt, les intérêts sur les paiements en retard, les frais afférents (comme les frais d'ouverture de dossier), les coûts de débranchement et de rebranchement, l'impossibilité de fournir la documentation et les informations requises par les distributeurs ainsi que les modes de tarification et les tarifs eux-mêmes. Nous verrons au chapitre 2 les endroits où de telles barrières sont présentes et sous quelles formes.

Outre leur existence, l'accès aux services publics peut également être mesuré par la capacité de participer aux différents programmes offerts. Par exemple, les programmes de subventions pour l'efficacité énergétique requièrent parfois certains déboursés ou investissements de la part du participant, que ce soit pour la rénovation ou pour l'achat d'électroménagers. Ces montants peuvent représenter des barrières non négligeables pour les ménages à faible revenu¹⁶.

Certains autres facteurs, comme l'âge, la santé, la littéracie, peuvent aussi freiner, pour certains ménages à faible revenu, la participation aux programmes d'aide directe à l'énergie. Certaines personnes reconnues comme ayant une invalidité peuvent avoir de la difficulté à trouver les informations nécessaires sur les programmes ou à se rendre aux endroits où ils pourraient obtenir ces informations. Sans les informations adéquates, certains ménages à faible revenu peuvent croire que leur revenu est « trop élevé » pour pouvoir être admissibles aux programmes. D'autres ont reçu une réponse négative à leur demande de participation ou n'ont pas remis leur demande dans les délais requis¹⁷.

Dans le secteur de l'eau, notamment, la structure tarifaire elle-même peut constituer pour les ménages à faible revenu une barrière à l'accès au service. La tarification progressive¹⁸ par exemple n'est pas nécessairement une solution efficace aux problèmes d'accès : la détermination des tranches de consommation se révèle problématique lorsque l'on considère que les familles nombreuses consommeront naturellement plus que les ménages moins nombreux, même si la consommation par personne est égale ou moins élevée. De surcroît, la situation de locataire ou de propriétaire peut également constituer un problème pour la détermination des tranches de consommation. Un locataire dont l'entretien du logement relève du propriétaire n'a pas nécessairement le contrôle sur sa consommation d'eau en cas de fuite par exemple. Ce locataire se trouve ainsi désavantagé par rapport à un consommateur propriétaire qui pourra consommer moins d'eau et/ou recevoir une facture moins élevée en réalité que le locataire et ce, pour les mêmes besoins et le même nombre de personnes dans le logement. Un tarif progressif en fonction d'une consommation plus élevée n'est donc pas en soi une solution aux difficultés d'accès des ménages à faible revenu, puisqu'une structure tarifaire inadéquate peut aussi avoir des répercussions sur la capacité de payer des ménages à faible revenu et sur l'accès de ces ménages au service¹⁹. Enfin, des cas de coupures de service d'eau

¹⁶ IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, pour la Canadian Environmental Law Association, p. 7.

¹⁷ Roger D. Colton (2004) Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 45.

¹⁸ On entend par «tarification progressive» une tarification croissante avec l'augmentation de la consommation d'eau, i.e. que le tarif par unité d'eau consommée augmente à mesure que la consommation totale augmente. On établit généralement le tarif en fonction de paliers de consommation déterminés (par exemple de 0 à 100 m³ on applique un tarif de X\$/m³, de 101 à 200, Y\$/m³, etc.).

¹⁹ Union des consommateurs (2005) Gouvernance de l'eau: Quel mode choisir et à quels impacts s'attendre, Montréal, p. 62.

ont été répertoriés au Québec, notamment à St-Léonard²⁰ et à Rouyn-Noranda, où la réglementation municipale permettait, jusqu'en 2005, ces pratiques²¹.

Au chapitre suivant, nous examinerons, dans les services de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'eau au Canada, la présence des barrières à l'accès pour les ménages à faible revenu ainsi que, le cas échéant, les mesures proposées pour en atténuer les effets.

²⁰ Marc-Antoine Fleury (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal: L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome II, Annexe 8.

²¹ ACEF Abitibi-Témiscamingue, communication téléphonique avec Stéphane Bisson, le 11 avril 2006.

CHAPITRE 2 : SERVICES D'ÉLECTRICITÉ, DE GAZ NATUREL ET D'EAU AU CANADA²²

Le présent chapitre a pour objectif de présenter les éléments des tarifs et conditions de service des distributeurs identifiés qui sont de nature à toucher particulièrement leur clientèle à faible revenu. Il importe toutefois de garder à l'esprit que l'ensemble des mesures applicables à leur clientèle s'appliquent également à leur clientèle à faible revenu. Nous avons procédé à l'examen de l'état actuel de la situation au Canada en ce qui concerne les services d'électricité, de gaz naturel et d'eau.

Nous avons choisi d'étudier les conditions et services des distributeurs desservant la population la plus large possible dans chacune des provinces canadiennes. Nous avons donc, dans un premier temps, identifié, d'après le Recensement de 2001, la municipalité la plus peuplée de chacune des dix provinces canadiennes. Dans chacune de ces municipalités, nous avons ensuite repéré le principal distributeur pour chacun des trois services publics visés par notre étude.

Le tableau suivant présente, pour chaque province, la municipalité et le distributeur de service sélectionné pour chacun des services.

Tableau 5
Distributeur d'eau, d'électricité et de gaz naturel selon la municipalité,
pour chacune des provinces canadiennes

Province	Municipalité	Distributeur		
		Eau	Électricité	Gaz naturel
Colombie-Britannique	Vancouver	Ville de Vancouver	BC Hydro	Terasen Gas
Alberta	Calgary	Ville de Calgary	ENMAX Power Corporation	ATCO Gas
Saskatchewan	Saskatoon	Ville de Saskatoon	Saskatoon Light & Power	SaskEnergy
Manitoba	Winnipeg	Ville de Winnipeg	Manitoba Hydro	Manitoba Hydro
Ontario	Toronto	Ville de Toronto	Toronto Hydro	Enbridge Gas
Québec	Montréal	Arrondissements	Hydro-Québec	GazMétro
Nouveau-Brunswick	Saint-Jean	Ville de Saint-Jean	Saint John Energy	Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse	Halifax	Halifax Regional Water Commission	NS Power	Heritage Gas
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown	Charlottetown Water and Sewer Corporation	Maritime Electric (Fortis)	N/D
Terre-Neuve	St-John's	Ville de St-John's	Newfoundland Power (Fortis)	N/D

La grille d'évaluation des conditions de service des distributeurs que nous avons utilisée se retrouve à l'annexe 4. Pour chacun des distributeurs identifiés, nous avons relevé les aspects

²² Lorsque des catégories de tarifs résidentiels particulières sont également offertes, comme par exemple des tarifs résidentiels saisonniers, seuls les tarifs pour la catégorie résidentielle standard sont pris en compte. (bimestriel = aux 2 mois; bimensuel = 2 fois par mois).

qui touchent la clientèle résidentielle, nous attardant particulièrement à celles qui, quoique d'application générale, nous ont semblé les plus susceptibles d'avoir des effets directs sur les clientèles à faible revenu, soit :

- Les diverses modalités de paiement (autres que comptant et chèque) ;
- Les modes de facturation;
- Les tarifs (résidentiel);
- Les dépôts exigibles;
- Les divers frais applicables;
- Les politiques de refus ou d'interruptions de service;
- Les politiques de recouvrement et d'ententes de paiement;
- Les recours en cas de litige.

Nous avons ensuite procédé à l'identification des programmes qui offrent des conditions particulières, notamment aux consommateurs qui éprouvent des difficultés de paiement, comme par exemple :

- Les ententes de paiement;
- Les fonds d'aide;
- Autres (mesures ou programmes qui ne se retrouvent pas dans aucune des catégories identifiées).

Ces éléments, qui se retrouvent habituellement dans les documents qui contiennent les conditions de service (ou de réglementation municipale), ont été étudiés, les aspects susceptibles d'avoir un impact significatif sur les ménages à faible revenu faisant l'objet d'une recherche plus approfondie : lorsque ces éléments ne se trouvaient pas dans les conditions de service, une recherche plus poussée a été effectuée. Les mesures et programmes prenant en compte spécifiquement les ménages à faible revenu ont été généralement identifiés dans d'autres documents ou références que les documents présentant les conditions de service d'application générale.

Les sections suivantes présentent, par distributeur, les éléments pertinents des conditions de service ainsi que les mesures et programmes destinés aux ménages à faible revenu pour les trois services publics étudiés, soit : l'électricité, le gaz naturel et l'eau.

Conditions de service des distributeurs d'électricité²³

La présente section expose les principaux éléments retenus dans les conditions de service des distributeurs d'électricité au Canada. Les détails de la recherche effectuée se retrouvent à l'annexe 1B.

Colombie-Britannique

C'est BC Hydro qui agit à titre de distributeur d'électricité sur le territoire de la ville de Vancouver.

BC Hydro offre la plupart des modalités de paiement : le paiement préautorisé, les prélèvements automatiques et le paiement en ligne. L'entreprise offre ainsi la possibilité de payer par le biais de *Spectrapay*, un service de paiement par carte de crédit ou par transfert bancaire. Le paiement mensuel par versements égaux est également disponible.

²³ La liste des distributeurs d'électricité identifiés se trouve à l'annexe 1A.

La facturation est mensuelle et l'entreprise offre la possibilité de consulter sa facture de façon électronique après la création d'un compte en ligne.

Les tarifs résidentiels comprennent un montant de base établi sur une période de 2 mois. Ce montant est calculé au prorata du nombre de jours couverts par la période de facturation. Au montant de base s'ajoute un tarif à la consommation.

Des frais de retard et/ou pour chèque sans provision sont exigibles.

BC Hydro peut, dans certains cas, refuser ou interrompre le service en cas de défaut de paiement, de manquement aux conditions de service ou de refus de fournir des informations jugées nécessaires.

Dans le cas d'un client présentant un mauvais dossier de paiement et qui ne fournit pas de dépôt de sécurité, BC Hydro propose la participation au programme de paiement au fur et à mesure. Le client qui participe à ce programme doit payer, au début de chaque période de consommation mensuelle estimée, sa facture ou le dépôt de sécurité requis.

Nous n'avons trouvé dans les conditions de service de BC Hydro ou les autres documents consultés, aucune mention de mesures spécifiquement dédiées à la clientèle à faible revenu.

Alberta

La situation de Calgary est particulière, compte tenu de la structure du marché, qui est en période de transition vers un marché compétitif concurrentiel. ENMAX Corporation, responsable de l'accès des détaillants au réseau de distribution et de la tarification de cet accès, a été retenu comme distributeur d'électricité principal pour les fins de notre étude.

Pour la clientèle résidentielle, la facturation est mensuelle.

Outre les modes de paiement traditionnels (institution financière, chèque, prélèvement automatique) le paiement peut être effectué par le biais du service électronique ePost. Le mode de versements égaux est aussi disponible.

Les tarifs résidentiels comprennent des taux pour la consommation (en kWh), des frais d'administration mensuels et une charge supplémentaire imposée par la Ville de Calgary pour l'accès au réseau local de la ville. Cette charge ne fait pas parti de celles qui doivent être approuvées par l'*Alberta Energy and Utilities Board*.

Un dépôt de sécurité peut être exigé avant la remise en service suite à une interruption, dans le cas où le demandeur n'a pas atteint la majorité ou lorsqu'un demandeur ne présente pas un dossier de paiement satisfaisant. Des frais peuvent s'appliquer pour la demande de service ainsi que pour un chèque sans provision ou un retard de paiement.

En cas de non paiement, le service peut être interrompu ou un dispositif de limitation de la quantité d'électricité livrée peut être installé chez le client et ce, suivant un avis de 48 heures.

Le recouvrement de sommes dues peut être fait par le biais d'une agence de recouvrement ou de recours légaux.

Saskatchewan

La Saskatoon Light & Power distribue l'électricité à la clientèle résidentielle de la ville de Saskatoon.

En plus des modes de paiement traditionnels, l'entreprise offre le paiement préautorisé et le paiement par versements égaux. La facturation peut être mensuelle ou saisonnière.

Les tarifs incluent des frais de service mensuels, un tarif de consommation ainsi qu'une surcharge municipale de 10%.

La politique de recouvrement prévoit qu'un dépôt peut être exigé.

En plus des frais de retard, des frais peuvent être ajoutés à la discrétion du distributeur.²⁴

Un mauvais dossier de paiement peut occasionner un refus de service alors que le service peut être interrompu en cas de non respect des conditions de recouvrement.

Pour la clientèle qui a de la difficulté à payer ses factures ou qui reçoit des avis de retard de paiement, le distributeur propose des ententes de paiement. Celui-ci dispose également d'une politique de recouvrement au sein de l'ensemble de ses politiques d'affaires.

Manitoba

Manitoba Hydro assure le service aux résidences de la ville de Winnipeg.

Outre les modes de paiement traditionnels, le client peut payer par paiement préautorisé et il a également la possibilité de se prévaloir de l'option de paiement par versements égaux.

La facturation est mensuelle.

Les tarifs résidentiels comprennent des frais de service mensuels selon l'ampérage ainsi qu'une tarification à la consommation.

Des frais administratifs peuvent s'appliquer en cas de non paiement ou de retard de paiement.

Le défaut de paiement peut entraîner une interruption du service.

Deux programmes d'assistance financière sont proposés par le distributeur, pour des mesures d'efficacité énergétique et d'économie d'énergie. Cependant, ces programmes n'ont pas été conçus spécialement pour les clients à faible revenu.

²⁴ L'article des conditions de service ne donne pas d'indications précises sur la nature de ces frais.

Ontario

Toronto Hydro distribue l'électricité à l'ensemble de la clientèle de la ville de Toronto. Les clients peuvent cependant acheter de l'électricité provenant de différents détaillants²⁵, Toronto Hydro se chargeant de la distribution. Dans ce cas, seul le tarif de l'électricité consommée varie sur la facture du client, la tarification pour la livraison (Toronto Hydro est responsable de l'entretien et de la lecture des compteurs ainsi que des installations de distribution), les frais de réglementation²⁶ et de remboursement de la dette de la défunte Ontario Hydro demeurant les mêmes peu importe le détaillant choisi. Les clients ne sont toutefois pas tenus de choisir un détaillant : ils peuvent acheter leur électricité directement du distributeur public, soit Toronto Hydro. Ce dernier est d'ailleurs désigné par défaut lorsque le client ne sélectionne pas de détaillant²⁷.

Les modes de facturation et de paiement dépendent du contrat en vigueur, le détaillant pouvant lui-même facturer son client ou déléguer cette fonction à Toronto Hydro. La facturation s'effectue à tous les deux mois, dans le cas de Toronto Hydro.

Outre les modes de paiement traditionnels, le client peut payer Toronto Hydro par paiement préautorisé ou par paiement électronique.

Les tarifs résidentiels comprennent quatre composantes principales : l'électricité consommée, la livraison, la réglementation et le remboursement de la dette de la défunte Ontario Hydro. Toronto Hydro est le seul distributeur étudié qui présente des paliers de consommation différents en fonction de la saison. Dans le cas l'électricité fournie par Toronto Hydro, le prix de l'électricité consommée varie en effet en fonction de deux paliers de consommation qui sont eux-mêmes différents selon la saison. En été, le premier palier de consommation couvre les premiers 600 kWh alors qu'il en comprend 1000 kWh en hiver.

L'acceptation de la demande de service par Toronto Hydro est considérée comme un contrat entre les deux parties. Un client qui décide d'acheter son électricité d'un détaillant doit signer un contrat avec ce dernier.

Un dépôt de sécurité peut être exigé par le distributeur et son montant correspond à 1,75 fois le montant de la facture du client.

Des frais peuvent s'appliquer pour l'ouverture d'un dossier, pour un chèque sans provision, pour une visite de recouvrement ou pour une remise en service suite à une interruption pour non paiement de facture.

La gestion des plaintes est réglementée par l'*Ontario Energy Board*. Les plaintes doivent être formulées à Toronto Hydro ou, le cas échéant, au tiers détaillant.

Les mesures spécifiquement dédiées à la clientèle à faible revenu du distributeur sont pratiquement inexistantes. Lorsque contacté à ce sujet, le service à la clientèle de Toronto

²⁵ Jeremy Fisher, Ontario Energy Board, communication téléphonique, 10 avril 2006.

²⁶ Les frais de réglementation comprennent les frais qu'entraîne la réglementation du marché de gros et la gestion du système réglementaire. Dans le cas d'un client qui n'achète pas son électricité d'un détaillant, des frais de gestion du service d'approvisionnement standard s'appliquent également.

²⁷ Toronto Hydro, Residential, Electricity Retailers, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/residential/elec_retailers/index.cfm

Hydro référerait au tarif de l'électricité du premier palier de consommation. Ce dernier n'est évidemment pas destiné spécifiquement à la clientèle à faible revenu et s'adresse à l'ensemble de la clientèle résidentielle.

Le site Internet du distributeur propose beaucoup d'informations relativement aux mesures d'efficacité énergétique, mais aucune mention n'est faite quand à l'accessibilité des ménages à faible revenu à ces mesures²⁸.

Québec

Hydro-Québec assure la distribution de l'électricité pour l'ensemble des Montréalais.

Les conditions de service énumèrent les modalités de paiement disponibles qui, outre les modes de paiement traditionnels, comprennent le mode de versements égaux et le paiement par prélèvements automatiques.

Les clients reçoivent généralement une facture au moins à tous les 90 jours. Le client qui utilise le mode de versements égaux reçoit pour sa part une facture mensuelle. Un relevé de compte périodique est expédié aux clients qui payent par voie de prélèvements automatiques.

Les tarifs résidentiels comprennent une redevance d'abonnement, une tarification à la consommation (deux paliers) et une prime de puissance en hiver (1^{er} décembre au 31 mars) lorsque la consommation en puissance dépasse 50 kW à un moment donné dans le mois.

L'abonnement ou l'acceptation de la demande de service par le distributeur correspond au contrat entre le distributeur et le client.

Hydro-Québec peut exiger un dépôt lorsque le dossier du client affiche une faillite ou une interruption de service au cours des 24 derniers mois.

Différents frais peuvent s'appliquer, pour la gestion des dossiers et des dépôts ou pour des chèques sans provision.

Si certaines situations peuvent conduire au refus ou à l'interruption du service, le distributeur ne procède à aucune interruption ni ne refuse le service durant la période hivernale, soit entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

La clientèle à faible revenu du distributeur peut recourir à des ententes de paiement pour le remboursement de sommes dues, ce qui permet d'éviter les interruptions du service.

Le distributeur propose également une gamme étendue de programmes d'efficacité énergétique : diagnostic de consommation d'énergie de la résidence, promotion de produits et électroménagers économiseurs d'énergie, aide financière pour des programmes de rénovation et de construction. Ces programmes ne sont cependant pas spécifiquement adaptés aux besoins des clients à faible revenu.

²⁸ Toronto Hydro, PowerWise, Energy Efficiency Tips, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/powerwise/energy_efficiency/energy_tips/index.cfm

Nouveau-Brunswick

La ville de Saint-Jean au Nouveau-Brunswick est desservie par Saint John Energy.

Outre les modes de paiement traditionnels, le client peut payer sa facture par le biais du paiement préautorisé ou par le service de paiement électronique de son institution financière (On notera que le distributeur peut aussi acheminer les factures par courriel). Le programme de paiement par versements égaux est également disponible.

Chez Saint John Energy, on indique que le paiement préautorisé est simple, pratique et qu'aucuns frais ne sont exigés. On énumère une série d'avantages comme le fait de ne pas avoir à se déplacer, ne pas attendre en ligne et de payer sa facture toujours à temps²⁹.

Les tarifs résidentiels comprennent des frais mensuels ainsi qu'une tarification à la consommation en deux paliers.

La signature d'une convention de service est requise dans le cas d'une demande de raccordement.

Si les antécédents du client le justifient, un dépôt de garantie peut être exigé.

Des frais sont exigibles en cas de retard de paiement ou de chèque sans provision.

Le client peut voir son alimentation en électricité interrompue, par exemple lorsque le compte est en souffrance pendant plus de 45 jours.

Le distributeur invite la clientèle qui a de la difficulté à payer sa facture à communiquer avec le service à la clientèle de façon à permettre l'établissement de conditions de remboursement.

Nouvelle-Écosse

NS Power est le distributeur d'électricité d'Halifax en Nouvelle-Écosse.

Outre les modalités habituelles, le distributeur offre la possibilité de payer par Internet (via l'institution financière du client) ou par des prélèvements automatiques. Le client peut également se prévaloir de l'option de paiement mensuel par versements égaux. Dans ce cas, la consommation réelle est comparée à la consommation estimée à tous les 12 mois.

La facturation est habituellement bimestrielle; elle sera mensuelle lorsque le client choisit le mode paiement par versements égaux.

Les tarifs résidentiels incluent des frais mensuels de base ainsi qu'une tarification au même taux unitaire pour l'ensemble de la consommation.

NS Power contribue à un programme d'aide au chauffage et au confort des familles dans le besoin, le *Good Neighbour Energy Fund*. Plus de 500 familles de la Nouvelle-Écosse ont pu bénéficier du programme en 2004. Le programme est administré par l'Armée du Salut et inclut le bois de chauffage, l'huile à chauffage, le propane de même que l'électricité. Le distributeur contribue à hauteur de 1 \$ pour chaque tranche de 3\$ amassée auprès de sa clientèle.

²⁹ Saint John Energy (2005) Modalités de paiement (page consultée le 23 décembre 2005), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&_Billing/Residential/paymentoptions.htm

On retrouve aussi un programme de dons de charité, le *Good Neighbour Employee Charitable Fund*, auquel participent cette fois les employés du distributeur. Le distributeur contribue dollar pour dollar à ce fonds constitué par les dons des employés et l'Armée du Salut remet aux contributeurs des reçus pour fins d'impôt.

Île-du-Prince-Édouard

La ville de Charlottetown est desservie par Maritime Electric, une division de Fortis inc.

Outre les modalités habituelles, il est possible pour le client de payer par versements égaux. Le paiement est réévalué à tous les six mois et est calculé sur la base de la seule consommation, sans tenir compte des frais d'administration, lesquels sont ajoutés par la suite à chaque versement.

La tarification résidentielle présente deux catégories de clientèle : la clientèle en zone urbaine et la clientèle en zone rurale, les frais de service par période de facturation étant plus élevés de 2,05 \$ par mois en zone rurale. Les tarifs à la consommation sont pour leur part les mêmes et comportent deux paliers.

Un dépôt peut être exigé de la part d'un client qui ne présente pas un bon dossier de paiement, son dossier étant révisé annuellement.

Des frais sont applicables pour le branchement, pour les chèques sans provision ou pour un retard de paiement.

Le service peut être interrompu, entre autres, pour des raisons de défaut de paiement ou de non respect des conditions. La remise en service peut avoir lieu après la prise d'arrangements de paiement.

Les ententes de paiement ne peuvent être prises que lors d'une demande de remise en service, suite à une interruption.

Un litige entre Maritime Electric et un client peut faire l'objet d'une requête devant l'organisme de réglementation de la province, l'*Island Regulatory and Appeals Commission*.

Terre-Neuve

Newfoundland Power (division de Fortis inc.) distribue l'électricité sur le territoire de la ville de St-John's.

Outre les modalités de paiement habituelles, le prélèvement bancaire automatique est offert ainsi que le programme de paiements égaux. En plus de pouvoir recevoir sa facture mensuelle par courrier, le client peut consulter sa facture par le biais d'Internet, après réception d'un courriel d'avis.

Les tarifs résidentiels sont composés de frais mensuels de base et d'un tarif à la consommation. Un rabais est applicable si le paiement est effectué à l'intérieur d'une période de 10 jours suivant la date de facturation. La date de prélèvement automatique dans le compte bancaire permet de bénéficier du rabais à chaque mois.

L'acceptation de la demande de service du client par le distributeur constitue un contrat.

Les informations recueillies semblent indiquer que le distributeur peut exiger un dépôt de sécurité de la part de sa clientèle résidentielle (voir Annexe 1B).

Des frais sont exigibles lors d'une remise en service et varient selon que celle-ci soit effectuée durant les heures normales de bureau ou en dehors. Des frais sont aussi applicables pour des chèques sans provision et des intérêts sont calculés sur les montants impayés.

Un client peut se voir refuser le service s'il ne remplit pas de demande de service, s'il fournit de faux renseignements ou s'il ne remet pas le dépôt exigé. Une facture impayée depuis plus de 30 jours après la date de facturation peut entraîner une interruption de service.

Aucune mesure spécifiquement adressée aux clients à faible revenu n'est explicitement présentée par le distributeur. Il existe des programmes de financement pour les systèmes de chauffage ou de ventilation mais ces programmes ne sont pas offerts spécifiquement aux ménages à faible revenu.

Synthèse des éléments recueillis

Le tableau suivant indique la présence ou l'absence des éléments recherchés dans la documentation consultée et les informations complémentaires obtenues. Comme l'ensemble des distributeurs d'électricité font état des modalités de facturation et de paiement, nous n'avons pas jugé bon d'inclure ces éléments au tableau.

Tableau 6

Synthèse des éléments relevés dans les conditions de service et autres documents des
distributeurs d'électricité au Canada (plus grande ville de chaque province)

Électricité	N.B.	T.N.	N.E.	I.P.E.	Qc.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.B.
Tarifs	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Dépôts	O	O	X	O	O	O	X	O	O	O
Frais	O	O	X	O	O	O	O	O	O	O
Refus	X	O	X	X	O	X	X	O	X	O
Interruption	O	O	X	O	O	O	O	O	O	O
Recouvrement/ Ententes	O	X	X	O	O	X	X	O	O	X
Recours	X	X	X	O	X	O	X	X	O	X
Programmes pour clients à faible revenu	X	X	O	X	X	X	X	X	X	X
Autres programmes	X	O	X	X	O	X	O	X	X	X

O : indique la présence de mention de l'élément dans l'information recueillie

X : indique l'absence de mention de l'élément dans l'information recueillie

Conditions de service des distributeurs de gaz naturel³⁰

La présente section présente les principaux éléments retenus que l'on retrouve dans les conditions de service des distributeurs de gaz naturel au Canada ainsi que les mesures pour les ménages à faible revenu. Les détails de la recherche effectuée se retrouvent à l'annexe 2B.

Colombie-Britannique

Terasen Gas est le distributeur de gaz pour la clientèle résidentielle de la ville de Vancouver.

Le client, après réception d'un avis par courriel, peut consulter et payer sa facture directement sur le site Internet du distributeur. Il peut aussi se prévaloir du mode de paiement par versements égaux, le montant des versements étant révisé à mi-saison, ainsi que du paiement préautorisé.

La facturation est mensuelle.

Les tarifs résidentiels sont composés d'un montant mensuel de base et d'un tarif de consommation. Ce dernier, même s'il est soumis au marché, est fixé et réglementé par la *British Columbia Utilities Commission* (BCUC). Toute demande de changement au tarif de consommation doit être approuvée par la Commission.

La signature d'un contrat n'est pas requise. Suite à une demande de service par téléphone, le distributeur expédie une lettre indiquant les conditions de service.

Un mauvais dossier de paiement ou une reprise de service après interruption pour non paiement peuvent entraîner l'obligation de verser un dépôt de sécurité. Le paiement du dépôt peut être étalé après conclusion d'une entente. Durant cette période, le paiement de la facture mensuelle courante doit cependant être effectué en entier à chaque mois.

Le service de gaz peut être interrompu pour défaut de paiement. Dans ce cas, un avis est envoyé au client l'informant du moment prévu de l'interruption, du montant dû ainsi que des conditions de paiement permettant d'éviter l'interruption. Le service peut également être refusé ou interrompu pour d'autres raisons telles que le défaut de mentionner les véritables usages du gaz ou l'impossibilité pour le distributeur d'accéder à la propriété ou au compteur.

Alberta

ATCO Gas est le distributeur de gaz naturel pour la ville de Calgary.

La grille de tarification est particulière et comporte plusieurs éléments : frais variables de consommation, frais fixes mensuels, part du client dans le gain ou la perte financière de l'utilisation des installations de production, des installations de stockage et dans la perte de revenus.

Un dépôt peut être exigé, mais les détails ne sont pas indiqués dans le document des conditions de service.

Des frais supplémentaires sont ajoutés à la facture dans le cas de services additionnels, de retard de paiement, de chèque sans provision, de remise en service, etc.

³⁰ La liste des distributeurs de gaz naturel identifiés se retrouve à l'annexe 2A.

Le distributeur se réserve le droit d'interrompre le service pour défaut de paiement. Les documents consultés ne font pas mention de la possibilité pour le distributeur de refuser le service à un demandeur.

ATCO Gas invite le client ayant des requêtes ou des plaintes à formuler à le faire auprès du distributeur lui-même ou à l'*Alberta Energy and Utilities Board* (EUB).

Pour la clientèle à faible revenu, le distributeur n'offre pas de dispositions particulières, outre des fonds ou des activités destinés à différents groupes communautaires.

Saskatchewan

Le distributeur gazier de Saskatoon est SaskEnergy. Le client peut cependant obtenir son gaz naturel de SaskEnergy ou d'un autre fournisseur.

SaskEnergy permet au client de consulter ses factures par courriel ou sur Internet, en plus des moyens usuels (poste ou fax). La fréquence de facturation peut varier, à la discrétion de SaskEnergy.

En plus des moyens usuels, le client peut utiliser le paiement par versements égaux ainsi que le paiement préautorisé.

Il existe deux types de tarifs pour le client résidentiel : le tarif pour le service complet avec SaskEnergy et le tarif pour le service de livraison uniquement (dans le cas où le client choisit d'obtenir son gaz naturel d'un autre fournisseur). Dans les deux cas le tarif comprend des frais mensuels de base, des frais de livraison et des frais de consommation. Seuls ces derniers varieront, en fonction du fournisseur choisi.

Le contrat découle d'une demande de service (par téléphone, en personne ou par Internet) par le client et du début du service ou l'acceptation par écrit par le distributeur. Le distributeur peut également exiger un dépôt de sécurité.

Des frais d'administration peuvent être ajoutés pour changement d'adresse, activation du service, remise en service, rendez-vous manqué, paiement en retard et chèque retourné. Ces différents frais sont plus ou moins élevés selon que les services associés sont requis durant les heures d'ouverture ou hors des heures d'ouverture.

Un mauvais dossier de crédit peut justifier un refus de service par le distributeur. Le service peut aussi être interrompu pour défaut de paiement.

Le distributeur a le droit de procéder au recouvrement des sommes dues, même après l'interruption. Le client peut établir une entente de paiement avec le distributeur pour avoir accès au service.

SaskPower offre des programmes communautaires et des activités de bénévolat, auxquelles participent ses employés, pour des causes comme le sport chez les enfants et la distribution de vêtements auprès de familles défavorisées ou lors d'événements et activités, sans que sa clientèle à faible revenu ne soit directement visée par ces initiatives.

Manitoba

Chez Manitoba Hydro, à Winnipeg, les conditions de service particulières pour la distribution de gaz naturel sont celles de Centra Gas Manitoba et sont approuvées par le *Public Utilities Board* (PUB) du Manitoba. Centra Gas a été acquise par le gouvernement du Manitoba et se retrouve sous la responsabilité de Manitoba Hydro. Le consommateur résidentiel peut obtenir son gaz naturel par Manitoba Hydro ou obtenir un contrat de fourniture avec un détaillant. Manitoba Hydro distribue ensuite ce gaz naturel au consommateur et lui envoie sa facture mensuelle³¹.

Les tarifs résidentiels facturés par Manitoba Hydro incluent des frais mensuels de base, des frais de consommation en deux paliers, un tarif de transport et un tarif de distribution.

La facturation s'effectue sur une base mensuelle et le client peut notamment utiliser, en plus des moyens usuels, le mode de paiement par versements égaux.

Un dépôt de sécurité peut être exigé et des frais peuvent s'appliquer en cas de retard de paiement, de chèque sans provision et de remise en service.

Une interruption de service peut survenir en cas de non paiement ou de refus de remettre le dépôt demandé. Il n'y a pas d'indications spécifiques à propos de la possibilité pour Manitoba Hydro de refuser le service, pour une portion de réseau existante, à un client résidentiel qui en fait la demande.

Des programmes de financement sont offerts pour la rénovation et pour l'achat ou l'entretien de systèmes de chauffage ou de climatisation de même que pour le financement de mesures d'efficacité énergétique. Ces programmes ne sont toutefois pas spécifiquement destinés à la clientèle à faible revenu.

Ontario

En Ontario, tout comme au Manitoba, le marché de détail est ouvert à la concurrence pour ce qui est du gaz naturel. La ville de Toronto est évidemment soumise à cette structure de marché. Le marché de la fourniture de gaz naturel est concurrentiel et le client peut choisir parmi plusieurs fournisseurs de gaz qui utilisent un même réseau de distribution. C'est Enbridge Gas qui distribue le gaz naturel aux consommateurs résidentiels de Toronto et qui administre les échanges entre les fournisseurs et les clients. Le client peut choisir d'obtenir son gaz de Enbridge ou d'un autre fournisseur. À défaut de choisir un fournisseur différent, le client du distributeur se voit automatiquement approvisionné par ce dernier³².

La facturation est mensuelle et, en plus des moyens usuels, les programmes de paiement préautorisé et par versements égaux sont disponibles. Le programme de paiement par versements égaux est automatiquement désigné à un nouveau client, à moins d'un avis contraire de sa part.

La structure tarifaire résidentielle inclut des frais mensuels, un tarif de fourniture, le cas échéant, de même qu'un tarif de distribution modulé en fonction de quatre paliers de consommation. Lorsqu'un client a pris entente avec un détaillant plutôt qu'avec Enbridge, le tarif de fourniture diffèrera naturellement, selon le contrat en vigueur entre le client et le détaillant.

³¹ Hollys Singh, Public Utilities Board du Manitoba, communication téléphonique, le 11 avril 2006.

³² Jeremy Fisher, Ontario Energy Board, communication téléphonique, décembre 2005.

Un nouveau client ou un client présentant un mauvais historique de paiement peut être tenu de remettre un dépôt de sécurité.

Des frais peuvent s'appliquer pour un retard de paiement, un chèque sans provision, une interruption pour non paiement ou pour une ouverture de compte. Un client qui reçoit un avis d'interruption est invité à communiquer avec le distributeur pour discuter de la situation. Les documents consultés ne font pas mention de conditions particulières pouvant mener à un refus de service par le distributeur, outre l'obligation pour un nouveau client de remplir un formulaire.

Le *Winter Warmth Fund* permet à un client qui a de la difficulté à payer sa facture et dont la demande de participation au fonds a été acceptée, de bénéficier d'un crédit ponctuel sur sa facture de gaz naturel. Ce même client pourra également recevoir la visite d'un expert en efficacité énergétique.

Québec

GazMétro assure la distribution de gaz à Montréal.

En plus des moyens usuels, GazMétro offre aux clients résidentiels l'option de paiement par versements égaux.

Généralement, la facturation est établie sur une base mensuelle ou, dans certains cas, bimestrielle.

Le tarif résidentiel (le tarif D1) comprend des frais de base quotidiens par compteur. Il comprend aussi des frais pour la quantité de mètres cubes consommés, qui varient en fonction des différents paliers de consommation. D'autres modalités tarifaires peuvent s'appliquer selon la disponibilité et la situation concurrentielle d'autres formes d'énergie et selon la période de l'année. Un nouveau client qui demande une mise en service peut bénéficier d'un tarif fixe sur une période allant jusqu'à 5 ans. Un contrat doit être d'une durée de 12 mois au minimum. Un contrat écrit peut être exigé par le distributeur dans certains cas de raccordement.

Des frais s'appliquent en cas de retard de paiement, de recouvrement sur place (visite de perception), de chèque sans provision ou de remise en service.

Bien que le distributeur affiche une politique de dons de charité, cette politique vise davantage des œuvres ou organismes communautaires que la clientèle à faible revenu du distributeur.

Maritimes

Seulement deux provinces des Maritimes ont accès au gaz naturel, soit le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse. Il n'y a donc pas de distributeur de gaz à Terre-Neuve et sur l'Île-du-Prince-Édouard.

Nouveau-Brunswick

À Saint-Jean, c'est Enbridge Gas qui distribue le gaz aux résidences.

La facture, mensuelle, est basée sur une prévision de la situation au cours des 12 prochains mois.

Le tarif faible débit inclut des frais mensuels de base et des frais de consommation par gigajoules.

La demande de service peut être verbale ou écrite, si le distributeur l'exige, mais le distributeur n'exige pas de contrat écrit.

Trois mois consécutifs de mauvais paiement ou une interruption de service peuvent justifier l'exigence d'un dépôt de sécurité. Le montant maximum du dépôt est fixé à une somme qui représente 5 fois le montant estimé de la facture mensuelle. Il est important de mentionner que le distributeur ne requiert pas de dépôt directement à des clients prestataires de l'aide sociale, de supplément de revenu garanti ou d'autre paiement de transfert provincial. Un dépôt doit cependant être versé en leur nom.

Des frais sont imposés pour l'interruption et la remise en service.

Le distributeur peut interrompre le service ou refuser de le fournir si un client est en défaut de paiement. Ce client pourra toutefois obtenir le service s'il accepte de participer à un programme de paiement différé. Pour recouvrer les sommes dues, le distributeur peut en tout temps proposer une entente de paiement différé.

Le processus de règlement de litige concernant la facturation est bien établi, de même qu'un processus de traitement des plaintes concernant les dépôts de sécurité.

Nouvelle-Écosse

Heritage Gas est responsable de la desserte en gaz naturel dans la région d'Halifax.

La facturation se fait sur une base mensuelle. On ne trouve aux conditions de service aucune mention des modes de paiements acceptés par le distributeur.

La tarification résidentielle inclut des frais mensuels de base ainsi qu'un tarif à la consommation de base et un tarif pour le coût du gaz, les deux exprimés en dollars par gigajoules.

Une entente de service est conclue lorsque le distributeur débute la fourniture du service au client ayant fait une demande de service.

Un dépôt, équivalant à 30 % de la consommation annuelle estimée, peut être exigé dans certains cas, soit avant le début du service ou lorsque le client présente un mauvais dossier de paiement.

Différents frais peuvent être ajoutés à la facture : frais de remise en service, pour chèque sans provision ou retard de paiement.

Suite à un avis de 48 heures, le distributeur peut interrompre le service. L'approbation du service peut pour sa part être conditionnelle au versement du dépôt.

Un client peut contester des éléments de facturation du distributeur pour cause, par exemple, d'imprécision d'un compteur, selon la Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz.

Heritage Gas ne présente pas de mesures d'aide adressées spécifiquement à sa clientèle à faible revenu. Il s'implique par contre dans des activités et des organismes communautaires.

Synthèse des éléments recueillis

Le tableau suivant indique la présence ou non dans la documentation consultée des éléments sélectionnés dans le cadre de la recherche. Comme l'ensemble des distributeurs de gaz naturel font état des modalités de facturation, nous n'avons pas jugé bon d'inclure ces éléments au tableau.

Tableau 7
Synthèse des éléments relevés dans les conditions de service et autres documents des
distributeurs de gaz naturel au Canada (plus grande ville de chaque province,
sauf Terre-Neuve et Île-du-Prince-Édouard)

Gaz	N.B.	N.E.	Qc.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.B.
Paiement	O	O	O	O	O	O	O	O
Tarifs	O	O	O	O	O	O	O	O
Dépôts	O	O	X	O	O	O	O	O
Frais	O	O	O	O	O	O	O	X
Refus	O	X	X	X	X	O	X	O
Interruption	O	O	O	O	O	O	O	O
Recouvrement/ Ententes	O	X	X	O	X	O	X	O
Recours	O	O	X	X	X	O	O	X
Programmes pour clients à faible revenu	X	X	X	O	X	X	X	X
Autres programmes	O	O	O	O	O	O	O	X

O : indique la présence de mention de l'élément dans l'information recueillie

X : indique l'absence de mention de l'élément dans l'information recueillie

Conditions de service de distribution d'eau³³

Les services de distribution d'eau canadiens sont presque entièrement sous la responsabilité de municipalités ou d'organismes supramunicipaux. On les retrouve généralement au sein des divisions qui parfois incluent également l'assainissement, l'épuration, ou la gestion des déchets. Les documents présentant les conditions de service spécifiques aux services d'eau sont rarement disponibles : on doit le plus souvent se référer aux règlements municipaux (« by-laws »), à la division qui intègre les services d'eau, etc. Certaines municipalités présentent une tarification spécifique aux différents services d'eau (assainissement, distribution, gestion des eaux usées, etc.) alors que d'autres présentent une taxe générale appliquée ou non à même le régime foncier. Peut s'ajouter aux taxes générales ou aux tarifs particuliers une tarification de l'eau (selon la consommation telle que mesurée par compteur). Le partage des responsabilités et de la gestion financière de la distribution de l'eau est complexe et diffère d'un endroit à l'autre. Les détails de l'analyse des conditions de service pour les services de distribution de l'eau se retrouvent à l'annexe 3B.

³³ La liste des distributeurs d'eau se retrouve en annexe 3A.

Colombie-Britannique

À Vancouver, le service d'eau est assuré par la Division des eaux et des égouts de la municipalité. La clientèle résidentielle se voit facturer un tarif annuel fixe, selon le type de logement occupé. Le paiement se fait annuellement par le biais du compte de taxes foncières.

La Ville de Vancouver propose les mêmes modalités de paiement que dans le cas d'autres factures émises par la municipalité (taxes, contraventions). Après un délai de 30 jours, un avis est envoyé au client et le suivi est assuré par le département de recouvrement de la ville.

Un retard de paiement de 30 jours entraîne l'émission d'un avis et un suivi de la part du département du recouvrement. Après 60 jours, un rappel est fait, sur un ton plus insistant et après 90 jours, un recours en justice peut être entrepris par la municipalité. En cas de retard, des intérêts sont ajoutés à la facture. On ne relève que très peu de cas de non paiement de facture.

Les interruptions de service doivent être ordonnées par les services de santé de la municipalité et s'appliquent surtout dans le cas de résidences abandonnées.

Pour la clientèle à faible revenu, la Ville soutient qu'une politique d'entente de paiement pour cette clientèle serait difficilement applicable et constituerait une forme d'injustice pour la clientèle qui respecte les conditions de paiement.

Alberta

La Ville de Calgary attribue au client la responsabilité du suivi de ses factures et du paiement de son compte. On l'invite même à payer par paiement préautorisé ou à utiliser le service de facturation électronique. Les services de facturation sont assurés par l'entreprise ENMAX. Le paiement peut être effectué par la poste. La facturation est mensuelle et la facture peut être transmise par courrier électronique.

Les tarifs résidentiels comprennent des tarifs de base et des tarifs pour les résidences avec compteur. Les tarifs de base sont fixés selon le type de logement et selon la taille du terrain et du bâtiment, et incluent des frais pour la gestion des eaux usées. Les tarifs résidentiels au compteur comprennent des frais de service de base, un tarif à la consommation et un tarif pour la gestion des eaux usées. La facturation et l'application des différentes modalités du règlement municipal sont basées sur le statut de l'occupant, propriétaire ou locataire.

Aucune mesure spécifique pour la clientèle à faible revenu n'a pas pu être identifiée.

Saskatchewan

Dans le cas de la ville de Saskatoon, les frais de service mensuels de base varient selon la taille du compteur. Ces frais visent à parts égales des frais d'approvisionnement en eau et de gestion des eaux usées.

Les tarifs de consommation de Saskatoon cumulent l'approvisionnement en eau, la gestion des eaux usées et les infrastructures, en fonction de la quantité d'eau consommée. Les tarifs sont modulés en fonction de trois paliers de consommation, soit les premiers 600 pieds cubes, les 600 suivants et au-delà de 1200 pieds cubes. Les tarifs de consommation d'eau et d'eaux usées ne peuvent être inférieurs à 14\$ par mois, alors que le tarif pour le service d'eaux usées ne peut dépasser 45\$ par mois.

Malgré des appels téléphoniques et des envois de messages par courrier électronique au service à la clientèle de la ville, aucune information sur les autres conditions de service et autres mesures pour les ménages à faible revenu n'a pu être obtenue.

Manitoba

À Winnipeg, la lecture du compteur d'eau se fait mensuellement alors que l'utilisation et la consommation peuvent être facturées mensuellement, trimestriellement ou autre.

On offre au client la possibilité de payer par paiement préautorisé, par paiement électronique ou téléphonique bancaire, en plus de recevoir sa facture par *ePost*. Le paiement doit être fait au bureau du service des eaux dans le cas d'une facture échue.

Les tarifs résidentiels comprennent un tarif à la consommation, en plus d'un tarif d'égouts, et une tarification trimestrielle de base selon la taille du compteur.

Une demande de service est considérée comme un contrat et la municipalité peut exiger une demande signée.

Le service municipal peut demander un dépôt, sans intérêts, établi selon la consommation d'eau estimée durant un trimestre.

Différents frais peuvent s'ajouter à la facture comme les frais d'intérêts pour une facture échue et des frais de permis.

Le service peut être interrompu pour défaut de paiement. Des frais sont requis lors de la remise en service.

Pour un client qui éprouve des difficultés de paiement, la municipalité mentionne que des arrangements sont possibles avec le service municipal pour le paiement du service d'eau. Ces arrangements visent l'établissement du montant des paiements en fonction de la capacité de payer ou une entente entre le locataire et le propriétaire pour permettre le transfert du montant de la facture du service d'eau au compte de taxes du propriétaire.

Les comptes en défaut de paiement peuvent être transmis à une agence de recouvrement. Des procédures légales peuvent également être entreprises par la municipalité pour recouvrer les sommes dues. Ces procédures peuvent aussi inclure la saisie et la disposition de biens.

Ontario

À Toronto, le service d'eau de la ville peut être payé par les différents moyens proposés par les institutions financières et par le service de paiement électronique *ePost*. Il est également possible pour le client d'adopter le paiement préautorisé. La ville de Toronto mentionne également que le mode de paiement préautorisé est simple, facile, économique et sécuritaire³⁴. Un rabais sur la facture est offert aux clients qui payent leur facture dans les délais et, donc, à ceux qui adoptent le paiement préautorisé.

Les factures sont émises aux propriétaires des logements, qui, selon les conditions prévues au bail, sont libres de les remettre aux locataires.

³⁴ Ville de Toronto (2005) Pre-Authorized Water Bill Payment Program (page consultée le 23 décembre 2005) En ligne : http://www.toronto.ca/water_bill/pwp.htm

La tarification repose sur sept blocs de consommation annuelle avec une limite quotidienne. La famille moyenne de 4 personnes consomme généralement la quantité comprise dans les blocs 1 et 2. Le Conseil municipal a approuvé une augmentation de 9 % des tarifs pour 2006³⁵. La municipalité offre des tarifs différents selon que le paiement soit effectué avant ou après la date d'échéance, le tarif avant la date d'échéance étant légèrement moins élevé.

Des frais sont ajoutés pour les comptes en souffrance ainsi que pour les remises en service après interruption.

La réglementation de santé publique de la Ville interdit les interruptions pour défaut de paiement.

Des ententes de paiement sont possibles pour l'ensemble des contribuables, peu importe leur revenu.

Un processus de recouvrement formel est en place. Un compte en défaut de paiement de plus de 58 jours entraîne le transfert du compte de taxe d'eau au compte de taxes foncières.

Québec

La situation à Montréal est particulière, si on la compare avec celle que l'on retrouve dans les autres villes à l'étude. La défusion qui aura suivi en 2004 la fusion municipale de 2002 a créé des situations complexes quant aux régimes de taxation municipale et à la réglementation dans son ensemble. L'harmonisation des aspects fiscaux reliés aux services d'eau doit être réalisée en 2007. Il est toutefois possible d'établir certains constats généraux.

Les modalités de paiement des services d'eau sont les mêmes que pour la taxe foncière, soit un paiement annuel, via les modalités usuelles de paiement. Le paiement en 2 versements égaux est offert pour les comptes supérieurs à 300 \$.

Pour ce qui est du type de tarification ou de taxation de l'eau, il existe plusieurs variantes entre les différents secteurs de la ville. En 2003 par exemple, 4 secteurs ne présentaient aucune taxation particulière pour l'eau (ce qui représente la grande majorité de la population), 10 présentaient une taxe annuelle unique, 4 avaient une taxe annuelle modulée et 12 présentaient une forme quelconque de tarification. Parmi les secteurs qui ont choisi un même type de taxation résidentielle de l'eau, l'application, les paliers de consommation ainsi que les taux varient considérablement.

Selon les échéanciers de versement des comptes de taxes de la ville de Montréal, des frais d'intérêts, en plus d'une pénalité, sont imposés sur les factures impayées. Les procédures de recouvrement pour les factures du service d'eau sont les mêmes que pour les comptes de taxes foncières : des avis, qui deviennent de plus en plus insistants et qui énumèrent les recours possibles, font place aux recours proprement dits, qui peuvent mener à la saisie des biens meubles ou immeubles. Cependant, les occupants bénéficiaires de l'aide sociale ou du supplément de revenu garanti sont exemptés de ce type de procédures légales. La clientèle à faible revenu qui ne se retrouve pas dans l'une ou l'autre de ces deux situations n'est toutefois pas couverte par ces modalités d'exemption.

Nouveau-Brunswick

³⁵ Ville de Toronto, Water Bill, 2006 Water Rates, (page consultée le 12 avril 2006), En ligne : http://www.toronto.ca/water_bill/water_rates.htm

La facturation pour le service d'eau dans la ville de St-John est généralement basée sur le relevé du compteur d'eau. Les abonnés munis d'un compteur sont facturés au moins à tous les trois mois alors que les abonnés sans compteur sont facturés au moins ou à tous les 12 mois. Les tarifs annuels pour les abonnés sans compteur tiennent compte d'un montant pour l'approvisionnement et d'un montant pour le réseau d'égouts.

Différentes options de paiement sont offertes, dont le paiement préautorisé.

Les frais de service par compteur et les tarifs de consommation sont également décomposés en fonction des services d'eau et d'égouts. Les frais de service au compteur dépendent de la taille du compteur alors que les tarifs découlent de la consommation, selon les paliers de consommation déterminés.

Des frais peuvent s'ajouter notamment pour la surtaxe d'égouts sanitaires, le retard de paiement, les droits de remise en service et les frais d'interruption.

Le service d'eau peut en effet être interrompu, mais un client dans l'incapacité de payer peut être dispensé de paiement par un comité d'appel.

Nouvelle-Écosse

Le service d'eau pour les résidences de la ville d'Halifax est administré par la *Halifax Regional Water Commission*. L'ensemble de la clientèle doit, sauf exceptions, être munie d'un compteur d'eau.

Le propriétaire d'un ou plusieurs logements peut être tenu d'ouvrir un compte pour le service d'eau du ou des logements, à la discrétion de la Commission³⁶.

La fréquence de facturation des clients est tributaire de la taille du compteur et peut être mensuelle ou trimestrielle.

Le client peut procéder au paiement de sa facture de différentes façons, outre les modalités usuelles, y compris par paiement préautorisé.

On attribue à chaque compteur un tarif de base en fonction de sa taille. Un tarif de consommation uniforme pour chaque mètre cube est ajouté à la facture.

La demande de service représente l'entente entre le client et la Commission.

Un dépôt peut être exigé, qui correspond à un montant équivalent à six mois de consommation estimée.

Des frais sont prévus pour le retard de paiement, la remise en service, l'ouverture de compte, un chèque sans provision, un rendez-vous manqué, la protection de l'environnement et pour la gestion des eaux usées et des eaux de pluies.

Le service peut être interrompu pour une facture non payée.

Île-du-Prince-Édouard

À Charlottetown, le client peut payer sa facture directement sur le site Internet de la municipalité. Le délai de paiement est de 30 jours.

À la discrétion du service d'eau municipal, la facture peut être acheminée au propriétaire plutôt qu'à l'occupant³⁷.

La fréquence de facturation peut varier : mensuelle, bimestrielle, trimestrielle ou autre. Il n'y a pas de tarification au compteur et le tarif annuel fixe dépend du service reçu : avec service d'eau et d'égouts, service d'eau seulement ou service d'égouts seulement.

Une demande de service signée peut être exigée par la municipalité.

Dans le cas où un dépôt est requis, celui-ci correspond à 4 mois de service.

Des frais pour chèque sans provision, interruption ou retard de paiement peuvent s'appliquer.

³⁶ Halifax Regional Water Commission (2002) Schedule F; Rules and Regulations for the Supply of Water and Water Services, article 3. Document disponible en ligne au : http://www.hrwc.ns.ca/about_us/Rules&Regs2006.pdf (document consulté le 21 juin 2006).

³⁷ City of Charlottetown (1995) Water & Sewer Utility ByLaw, article 5.7.

Le service peut être refusé ou interrompu à certaines conditions, l'interruption devant être précédée d'un avis. Un retard de paiement de plus de 60 jours peut entraîner une interruption.

En cas de conflit relatif au service d'eau et d'égouts, le Conseil de la ville peut entendre les parties.

Terre-Neuve

La ville de St-John's permet le paiement préautorisé qui peut être anticipé ou en paiements mensuels. Le paiement anticipé permet de payer le compte deux fois par année, suivant en cela la politique applicable au paiement des taxes municipales. Le paiement mensuel permet de répartir le paiement du compte mais des intérêts de 1,25 % sur la balance annuelle à payer s'ajoutent à la facture.

L'entente de service est sujette à annulation lorsqu'un client omet deux paiements ou plus au cours de la même année.

Les tarifs pour les services d'eau viennent majorer le taux de taxe foncière selon que la résidence bénéficie à la fois des services d'eau et d'égouts ou seulement de l'un ou l'autre de ces deux services.

Des frais peuvent s'ajouter pour un retard de paiement supérieur à 60 jours, pour le rebranchement et pour un chèque sans provision.

Une interruption peut survenir 30 jours après la date limite de paiement. Il est toutefois possible pour un tiers de se porter responsable du paiement de la facture. Il sera alors subrogé aux droits de la municipalité.

Un processus de recouvrement est en place. Il peut mener au recours à une agence de recouvrement, à une action en justice ou à l'interruption du service.

Dans le cas où un propriétaire est tenu responsable de la facture d'un de ses locataires, il peut, selon les dispositions du bail, la loi ou la réglementation municipale, ajouter au loyer les frais encourus.

Synthèse des éléments recueillis

Le tableau suivant indique la présence ou non des éléments sélectionnés dans le cadre de la recherche dans la documentation consultée :

Tableau 8

Synthèse des éléments relevés dans les conditions de service et autres documents des distributeurs d'eau au Canada (plus grande ville de chaque province)

Eau	N.B.	T.N.	N.E.	I.P.E.	Qc.	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.B.
Facturation	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
Paiement	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
Tarifs	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Dépôts	X	X	O	O	X	X	O	X	X	X
Frais	O	O	O	O	O	O	O	X	X	O
Refus	O	X	O	O	X	X	X	X	X	X
Interruption	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O
Recouvrement/ Ententes	O	O	X	X	O	O	O	X	X	O
Recours	O	O	X	O	X	X	X	X	X	X
Programmes pour clients à faible revenu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autres programmes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

O : indique la présence de mention de l'élément dans l'information recueillie

X : indique l'absence de mention de l'élément dans l'information recueillie

Autres programmes

Au Québec, Hydro-Québec, l'entreprise qui produit et distribue l'électricité sur la majeure partie du territoire a adopté des mesures (ententes de paiements et processus de recouvrement spécifiques) qui prennent en compte les difficultés de paiement de facture d'énergie que peuvent rencontrer les ménages à faible revenu.

De plus, Hydro-Québec anime une table de travail à laquelle participent les associations de consommateurs³⁸, qui se penche spécifiquement sur une possible amélioration des services reliés aux ententes de paiement et aux mesures de recouvrement pour tenir compte des ménages à faible revenu. Cette table a pour mandat d'étudier les ententes de paiement destinées à la clientèle à faible revenu qui éprouve des difficultés à payer ses factures d'électricité. Les dispositions des ententes de paiement sont convenues avec les associations de consommateurs participant à la table. On y étudie également la situation des ménages à faible revenu réputés incapables de défrayer l'ensemble des coûts de l'électricité.

Par ces concertations, la Direction des Services de Recouvrement vise entre autres à maximiser les encaissements en favorisant la prise d'ententes plutôt que les interruptions de

³⁸ Se retrouvent à cette table des représentants de l'Union des consommateurs et de la Coalition des Associations de Consommateurs du Québec (CACQ) ainsi que la Direction Services de Recouvrement d'Hydro-Québec Distribution. Hydro-Québec Distribution (2005) Balisage des activités HQD; Présentation du processus Recouvrer; Document de travail, Rencontre technique #6, Dossier R-3541-2004 de la Régie de l'énergie du Québec, 11 octobre 2005.

service, en concluant des ententes de paiement et de remboursement adaptées à la situation particulière d'une clientèle plus démunie. La Direction s'oblige donc à formuler une proposition d'entente de paiement adaptée et de n'utiliser l'interruption du service que comme mesure ultime. On notera que la réglementation en vigueur, pour tenir compte principalement des besoins de chauffage, interdit les interruptions de service pendant une période hivernale qui s'étend du 1^{er} décembre au 31 mars. Entre 1999 et 2003, le distributeur comptait en moyenne généralement plus de 500 000 clients en processus de recouvrement, dont 100 000 faisaient l'objet d'une entente de paiement sur une période d'entre 12 et 24 mois. En 2002-2004, 12 000 clients étaient considérés comme étant des clients à très faible revenu, sous le seuil de pauvreté³⁹.

Les résultats de ce processus sont intéressants. D'abord, le nombre d'interruptions a chuté de 35 000 qu'il atteignait en 1998 à 16 000 en 2003, soit une réduction de près de 55%. Il en est de même pour le nombre de plaintes concernant les ententes de paiement. Celles-ci sont passées de plus de 3 000, le nombre qu'elles atteignaient en 1999, à 500 en 2003. Le taux de mauvaises créances du distributeur est passé de 0,74% en 1999 à 0,43% en 2003 tandis que les dépenses reliées aux mauvaises créances sont passées de 47 millions de dollars en 1999 à 37,5 millions de dollars en 2003⁴⁰.

Au Québec, les mesures adoptées par Hydro-Québec dans sa prise en compte des ménages à faible revenu (ententes de paiements et processus de recouvrement spécifiques) ne sont pas appliquées par les autres distributeurs d'électricité, c'est-à-dire les réseaux municipaux existants⁴¹. Ce type de mesures pouvant s'avérer économiquement justifiables pour un distributeur, il est d'autant plus curieux de constater que ces mesures de prise en compte des ménages à faible revenu ne soient pas appliquées, ni par l'ensemble des distributeurs d'électricité sur le territoire de la province de Québec, ni par les distributeurs de combustibles. De plus, comme les tarifs payés par les clients de ces distributeurs d'électricité sont sensiblement les mêmes sur l'ensemble du territoire, la question de l'équité entre les clientèles mérite d'être soulevée. Un client d'Hydro-Québec habitant la même ville qu'un autre qui serait desservi par un distributeur municipal, pourrait par exemple avoir accès à un étalement de sa dette sur 4 ans alors que l'autre ne pourrait l'étaler que sur 2 ans.

Parmi les programmes de gestion de la demande, les programmes d'efficacité énergétique sont les plus répandus et sont de plus en plus fréquents au Canada, aux États-Unis et ailleurs. Au Canada par exemple, l'Ontario et la Colombie-Britannique ont des programmes de gestion de la demande mis en place par des distributeurs. Cependant, ces programmes ne tiennent pas compte spécifiquement des caractéristiques et des besoins spécifiques de la clientèle à faible revenu ou des ressources de cette clientèle⁴². Des programmes d'efficacité énergétique qui prétendent prendre en compte les besoins et les ressources des ménages à faible revenu devraient, à tout le moins, considérer la difficulté pour ces ménages d'avoir accès à l'investissement initial requis pour installer les dispositifs d'économie d'énergie ou les produits isolants, sans oublier le statut de propriétaire ou de locataire de ces ménages. Un ménage

³⁹ Hydro-Québec Distribution (2005) Balisage des activités HQD; Présentation du processus Recouvrer; Document de travail, Rencontre technique #6, Dossier R-3541-2004 de la Régie de l'énergie du Québec, 11 octobre 2005.

⁴⁰ Hydro-Québec Distribution (2005) Balisage des activités HQD; Présentation du processus Recouvrer; Document de travail, Rencontre technique #6, Dossier R-3541-2004 de la Régie de l'énergie du Québec, 11 octobre 2005.

⁴¹ On peut par exemple mentionner, entre autres, Sherbrooke, Coaticook, Jonquière et Westmount.

⁴² IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, pour la Canadian Environmental Law Association, p. 10.

locataire n'a pas nécessairement le contrôle sur sa source d'énergie, sur l'isolation de son bâtiment ou même sur la totalité de la consommation d'énergie de son logement. Il demeure pourtant seul responsable de sa facture d'électricité. Les programmes d'efficacité énergétique destinés aux ménages à faible revenu devraient donc se préoccuper davantage de ces éléments pour ainsi atteindre l'objectif qu'ils devraient viser, soit l'économie d'énergie des logements des ménages à faible revenu et la réduction de leur facture d'électricité.

En Ontario, un « Low-Income Energy Network » a été mis sur pied. Ce réseau a pour mission d'« assurer un accès universel adéquat à une énergie abordable comme bien de première nécessité tout en minimisant les impacts, sur la santé et sur l'environnement, de combler les besoins énergétiques et d'économie d'énergie de l'ensemble des Ontariens ». À défaut d'offrir de nouveaux programmes, le réseau se veut principalement un médium de promotion des différents programmes offerts aux ménages à faible revenu : programmes d'aide, d'efficacité énergétique et de sensibilisation, par exemple⁴³.

⁴³ Low Income Energy Network (2005) LIEN Mission Statement (page consultée le 22 décembre 2005)
En ligne : <http://www.lowincomeenergy.ca/A55AB4/lien.nsf/all/mission>

CHAPITRE 3 MESURES POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Le présent chapitre traite des expériences nord-américaines et européennes visant la mise en place de mesures permettant de prendre en considération la capacité de paiement limitée des consommateurs à faible revenu en matière d'énergie et d'eau. Nous avons entre autres analysé les moyens utilisés en identifiant les mesures économiques, sociales, politiques et réglementaires de ces programmes. Les différents types de mesures recherchées incluaient les tarifs spéciaux, les arrangements contractuels, les modes de paiement, les institutions et structures créées ainsi que les lois et règlements qui prévoient de telles mesures adaptées à la situation des ménages à faible revenu.

Nous avons regroupé les programmes identifiés selon, dans un premier temps, le type de service visé, puis, dans un deuxième temps, la géographie. Les services d'électricité et de gaz naturel sont traités en parallèle car de nombreux programmes, notamment aux États-Unis, s'appliquent à ces deux services. Les services d'eau seront traités séparément.

Nous avons tenté, selon l'information disponible, d'évaluer l'impact des différentes mesures et pratiques sur les consommateurs à faible revenu en fonction de l'accès aux services publics concernés, de la réduction des coupures, de l'évolution de la part des dépenses allouées aux services essentiels dans le budget familial ou de l'amélioration du bien être général des ménages.

Nous avons ensuite tenté d'évaluer l'applicabilité des meilleures mesures et pratiques identifiées aux cas problématiques repérés au chapitre 1, en comparant les résultats de la recherche avec le contexte réglementaire auquel sont soumis les distributeurs canadiens et en sélectionnant ou non ces mesures et pratiques identifiées.

Électricité et gaz naturel

Dans le secteur de l'énergie, des mesures et des programmes pour les ménages à faible revenu sont offerts notamment en Amérique du Nord et en Europe. Ces programmes sont administrés par des gouvernements, des distributeurs ou d'autres organismes. Nous nous attardons ici à quelques uns de ces programmes

Amérique du Nord

Aux États-Unis, on retrouve bon nombre de programmes destinés spécifiquement aux besoins énergétiques des ménages à faible revenu qui ont de la difficulté à payer leur facture d'énergie. En vue de déterminer leur admissibilité aux programmes, la situation des ménages est évaluée en fonction de leur revenu, de leur admissibilité à des prestations d'assistance-sociale ou en tenant compte de la proportion que représente la facture d'énergie sur l'ensemble de leur budget⁴⁴. Comme des programmes existent pour les ménages à faible revenu, les études sur la situation de ces ménages peuvent donc bénéficier des informations fournies par les participants à ces programmes. Même si l'ensemble des ménages dont la situation permettrait une participation à ces programmes ne participent pas, et ce pour différentes raisons comme l'âge,

⁴⁴ Roger D. Colton (2004) *Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., 80 p.

la santé, la littéracie, l'accès à l'information ou la perception de leur situation, les ménages participants peuvent constituer une base d'échantillonnage intéressante pour ces études sur la situation des ménages à faible revenu.

Le principal programme national aux États-Unis est le *Low Income Home Energy Assistance Program* (LIHEAP). Ce programme, qui a débuté en 1982, vise principalement à aider les ménages à faible revenu et les personnes âgées à payer leurs factures de chauffage en hiver et de climatisation en été⁴⁵. L'admissibilité au programme dépend de la taille du ménage et de son revenu mensuel. Le tableau suivant présente en détails les seuils.

Tableau 9
Seuil d'admissibilité au programme LIHEAP⁴⁶

Taille du ménage	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revenu brut mensuel (\$)	1 396	1 872	2 347	2 822	3 298	3 773	4 249	4 724	5 199	5 675	6 150	6 556

Au cours de l'année fiscale 2005, ce programme est venu en aide à plus de 4,9 millions de ménages à faible revenu, apportant un total de plus de 2 milliards de dollars en aide au chauffage et en climatisation. Une enquête menée par le *National Energy Assistance Directors' Association* (NEADA) en 2005 et portant sur la situation des ménages participants au programme LIHEAP a révélé l'importance de ce type de programme pour les familles concernées. L'enquête, réalisée grâce au financement du *Labor, Health and Human Services and Education Appropriations Act*, portait sur 1100 participants au LIHEAP. L'étude a révélé que, sans cette aide énergétique, 63 % des répondants auraient dû maintenir une température inadéquate dans leur logement et que 54 % auraient subi une interruption du service d'électricité ou de gaz naturel. Pas moins de 93 % des participants ont indiqué que le programme avait été très important pour leur permettre de rencontrer leurs besoins énergétiques.

Comme l'étude de 2005 faisait suite à une étude similaire menée en 2003, les répondants ont été invités à évaluer l'évolution de la situation depuis la première enquête. En 2005, 28 % des répondants ont dû payer une facture énergétique annuelle de plus de 2000\$ contre 23 % en 2003. Toujours en 2005, 63 % ont mentionné avoir tenu leur logement à une température jugée non sécuritaire contre 54 % en 2003. Enfin, 54 % auraient, n'eût été du programme, subi une interruption de service en 2005 contre 47 % en 2003⁴⁷. À la lumière de ces résultats, on peut constater qu'en général, la situation énergétique des ménages à faible revenu est de plus en plus préoccupante et que les besoins énergétiques imposent un fardeau croissant sur leur budget. On peut également se demander, malgré cette appréciation de la part des participants, si le programme atteint convenablement ses objectifs et si le programme a des moyens suffisants pour répondre à la demande croissante.

⁴⁵ Campaign for Home Energy Assistance, (page consultée le 14 juin 2006), En ligne : <http://www.liheap.org>

⁴⁶ État du New Jersey, Low Income Home Energy Assistance Program, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : http://www.state.nj.us/humanservices/dfd/USF_LIHEAP_FactSheet2006.html

⁴⁷ NEADA (2005) National Energy Assistance Survey Report : Key Findings, 2 p.

Outre le programme fédéral LIHEAP, on retrouve différents programmes administrés par les autorités et les services publics dans les différents États américains. Une des mesures les plus efficaces propose l'établissement de rabais ou de tarifs préférentiels appliqués par le distributeur de service et offerts directement aux consommateurs à faible revenu. Un des plus intéressants, le *Pennsylvania Customer Assistance Program* (CAP), représente bien l'étendue de l'effort qui peut être fourni par un distributeur dans la prise en compte des clientèles à faible revenu. L'adoption du CAP par les services publics d'électricité et de gaz a été rendue obligatoire en 1990 par le *Pennsylvania Public Utility Commission* (PUC), qui estimait que le CAP était d'intérêt public. Les ménages participant au programme font des paiements mensuels en fonction de la taille du ménage et de son revenu brut. La continuité du service est assurée par des paiements réguliers, même si ces paiements représentent un montant inférieur à celui de la facture courante⁴⁸.

Une décision du PUC datée de 1992, intitulée *Policy Statement on Customer Assistance Program* (CAP), mentionnait ce qui suit :

« ... as a result of our investigation, the Commission believes that an appropriately designed and well implemented CAP, as an integrated part of a company's rate structure, is in the public interest. These guidelines prescribe a model CAP which is designed to be a more cost effective approach for dealing with issues of customer inability to pay than are traditional collection methods. »⁴⁹

Cette décision est très intéressante en ce qu'elle assigne aux distributeurs de services publics l'obligation de prendre en compte la capacité de payer des ménages à faible revenu dans la prestation même des services. Si, pour des raisons d'efficacité et de financement, on réduit la responsabilité des organismes gouvernementaux et à but non lucratif à cet égard, la question de l'équité entre les clients demeure par contre épineuse. En effet, en permettant l'application de tarifs réduits pour la clientèle à faible revenu, on impose au reste de la clientèle un tarif plus élevé de façon à permettre au distributeur de recouvrer ses coûts de distribution. C'est aussi le cas lorsqu'on privilégie l'élimination de la dette de certains ménages car le distributeur réglementé doit récupérer ces revenus parmi le reste de sa clientèle qui doit ainsi faire face à des tarifs plus élevés. L'expérience québécoise laisse par contre penser que les économies réalisées par les distributeurs qui mettent en place de telles mesures ainsi que les coûts évités et l'instauration de comportements plus responsables de la part des consommateurs profitent en fait aussi bien au distributeur qu'à l'ensemble de la clientèle.

D'autres États présentent des programmes particuliers qui prennent en compte les besoins énergétiques des ménages à faible revenu. Au New Hampshire, par exemple, on trouve le *Electric Assistance Program* (EAP) qui présente un programme de rabais applicable sur le montant de la facture mensuelle du ménage. La *New Hampshire Public Utilities Commission* a été autorisée, par la législation de l'état, à développer un programme d'aide à la clientèle des distributeurs d'électricité. L'EAP vise ainsi à aider les ménages à payer leurs factures d'électricité en vue d'éviter les interruptions de service pour non paiement. Selon le revenu du ménage et selon qu'il utilise ou non le chauffage électrique, le rabais appliqué peut varier entre 15% et 90%. Le programme est financé par l'ensemble de la clientèle des distributeurs

⁴⁸ Roger D. Colton (2004) *Paid but Unaffordable: The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 69.

⁴⁹ *Pennsylvania Public Utility Commission* (1992) *Policy Statement on Customer Assistance Program* (CAP), Docket M-00920345 dans Roger D. Colton (2004) *Paid but Unaffordable: The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 69.

d'électricité, un montant de contribution étant ajouté à la facture de l'ensemble de leur clientèle⁵⁰.

Tableau 10
Critères d'éligibilité à l'EAP⁵¹

Taille du ménage (nombre de personnes)	1	2	3	4	5	6	7	8
Revenu brut annuel maximum (\$US)	18 130\$	24 420\$	30 710\$	37 000\$	43 290\$	49 580\$	55 870\$	62 160\$

Le *New Jersey's Universal Service Fund* (USF) a été créé par l'état du New Jersey dans le but d'aider les ménages à faible revenu à payer leurs factures d'électricité et de gaz naturel. Le fonds offre un crédit sur la facture mensuelle et vient compléter le programme LIHEAP. Les modalités de participation au programme sont les mêmes que pour le LIHEAP, mais le ménage doit cependant payer plus de 3 % de son revenu annuel en électricité ou en gaz naturel, le ratio passant à 6 % pour les ménages qui utilisent le chauffage électrique⁵².

Le *Maryland's Electric Universal Service Program* (EUSP) découle d'une loi de l'état du Maryland qui lui octroie 34 millions de dollars pour les contributions et les opérations liées au programme. La gestion de l'EUSP a été confiée au Département des Ressources humaines, par le biais du *Maryland Office of Home Energy Programs*, organisme désigné comme bénéficiaire des fonds du programme national LIHEAP. Le EUSP prévoit 3 options de contributions financières : l'aide au paiement de facture, l'assistance pour le paiement d'arrérages et l'application de mesures d'efficacité énergétique. Pour le paiement de factures, l'EUSP complète le programme national LIHEAP. Le financement du programme est assuré majoritairement, soit pour un total de 24,4 millions de dollars, par les consommateurs industriels et commerciaux d'électricité du Maryland. Les 9,6 millions de dollars restants proviennent d'une contribution mensuelle de 40 cents perçue auprès des clients résidentiels. À compter de l'année fiscale 2005, les montants d'aide au paiement de factures sont calculés selon la taille et le revenu du ménage, sa consommation d'électricité et le prix de l'électricité. Près de 80 000 ménages ont bénéficié en 2005 de l'aide au paiement de factures, le crédit annuel moyen étant de 361 \$ par ménage. L'aide au paiement de factures a représenté près des deux tiers des contributions allouées par le programme, soit 17,6 M \$ sur un total de 26,7 M \$⁵³.

⁵⁰ New Hampshire Public Utilities Commission, Assistance Programs; Electric Assistance Program, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : <http://www.puc.state.nh.us/Consumer/electricassistanceprogram.htm>

⁵¹ New Hampshire Public Utilities Commission, Assistance Programs; Electric Assistance Program, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : <http://www.puc.state.nh.us/Consumer/electricassistanceprogram.htm>

⁵² État du New Jersey, Low Income Home Energy Assistance Program, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : http://www.state.nj.us/humanservices/dfd/USF_LIHEAP_FactSheet2006_.html

⁵³ LIHEAP Clearinghouse, Overview of Low-Income Restructuring Legislation and Implementation; Maryland (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : <http://www.liheap.ncat.org/dereg/states/maryland.htm>

Tableau 11
Statistiques annuelles du EUSP (2001-2005)⁵⁴

Année	2001	2002	2003	2004	2005
Arrérages					
Participants	26 211	5 148	3 551	4 888	3 894
Crédit moyen (\$US)	270	415	432	307	385
Dépenses de programme (M\$US)	7,7	2	1,5	1,5	1,5
Paiement de factures					
Participants	56 245	57 585	69 781	72 390	78 668
Crédit moyen (\$US)	270	287	419	396	361
Dépenses de programme (M\$US)	17,6	16,7	29,2	28,7	28
Efficacité énergétique					
Participants	697	409	314	N/D	646
Crédit moyen (\$US)	2 152	1 497	2 140	N/D	2 343
Dépenses de programme (M\$US)	1,4	0,8	0,8	0,8	1,6

L'Ohio's *Percentage of Income Payment Plan* (PIPP) offre pour sa part un programme qui se base, pour le calcul des prestations, sur un calcul du pourcentage du revenu du ménage qui sert à établir le montant de la prestation allouée aux dépenses en énergie. Le programme est administré par l'*Office of Community Services* et fait partie du *Universal Service Fund* issu d'un acte du Sénat. Le PIPP s'adresse aux ménages dont la source de chauffage provient d'un distributeur réglementé par la Public Utilities Commission of Ohio et dont le revenu se situe à 150 % en dessous du seuil de pauvreté fédéral, en plus de devoir appliquer auprès des autres programmes d'aide énergétique disponibles et être admis ou non à ces programmes. Le programme détermine des montants maximums que le ménage doit payer en fonction de son revenu. Pour un ménage se chauffant au gaz naturel, la facture au distributeur de gaz doit représenter 10 % du revenu et la facture au distributeur d'électricité 5 %. Pour un ménage se chauffant à l'électricité, la facture à payer au distributeur doit représenter 15 % du revenu du ménage. Donc, ces pourcentages correspondent au montant du paiement qui sera remis au distributeur. En 2004, le montant total des contributions des 6 distributeurs concernés s'est élevé à 152 113 \$⁵⁵.

Au Missouri, les fonds énergétiques présentent des résultats intéressants. Ces fonds recueillent des contributions monétaires de la part des clients des distributeurs comme Ameren UE et Laclede Gas. Le premier a permis d'amasser, en 2002/2003, 5,1 million de dollars destinés à 20 400 ménages. Le second amasse annuellement 1 million de dollars destinés à environ 3 800 ménages. La sollicitation du public peut se faire de plusieurs façons : périodiquement par sollicitation directe, par le biais de programmes de dons réguliers ou par la redistribution des revenus excédentaires des distributeurs réglementés. L'ensemble des fonds d'aide énergétique du Missouri ont permis de recueillir 8,4 millions de dollars en 2004 (incluant les fonds d'organismes communautaires)⁵⁶. Dans le cas d'Ameren UE, le programme Dollar More est un

⁵⁴ LIHEAP Clearinghouse, Overview of Low-Income Restructuring Legislation and Implementation; Maryland (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : <http://www.liheap.ncat.org/dereg/states/maryland.htm>

⁵⁵ Ohio Department of Development, Home Energy Assistance Program, (page consultée le 9 juin 2006), En ligne : <http://www.odod.state.oh.us/cdd/ocs/pip.htm>

⁵⁶ Roger D. Colton (2004) Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 70.

fonds mis sur pied pour aider des ménages qui se retrouvent parmi sa clientèle à se chauffer et à se rafraîchir convenablement. La distribution des sommes se fait par le biais des organismes locaux de services sociaux. Le financement du fonds provient de contributions volontaires de la compagnie Ameren et de sa clientèle. La totalité des dons est distribuée aux familles dans le besoin pour couvrir les coûts d'électricité, de gaz naturel, d'huile ou de propane. Les coûts administratifs sont assumés par Ameren et par United Way⁵⁷. Depuis 1982, le fonds a permis d'amasser près de 24 millions de dollars et de fournir assistance à plus de 120 000 familles⁵⁸. De son côté, Laclede Gas contribue au fonds Dollar-Help, mis sur pied en 1982, en donnant 1 \$ pour chaque montant de 5 \$ amassé auprès de sa clientèle, jusqu'à concurrence de 4000\$ par mois. Le distributeur couvre également les coûts administratifs ainsi que les frais liés à la levée de fonds et à la publicité⁵⁹.

Les programmes d'efficacité énergétique sont toutefois également considérés comme des programmes d'aide aux ménages à faible revenu, puisqu'ils leur permettraient de réduire autant que possible leur consommation d'énergie et, donc, de réduire d'autant leur facture énergétique. Ces programmes visent généralement à permettre l'investissement initial ou le paiement des travaux requis par les mesures d'efficacité énergétique. Cependant, les résultats des programmes d'efficacité énergétique en terme d'économies d'énergie comptent, au Missouri du moins, pour une portion minime en proportion des besoins énergétiques des ménages à faible revenu⁶⁰. Les bénéfices environnementaux et monétaires cumulatifs des programmes résidentiels d'efficacité énergétique sont intéressants, mais à l'échelle d'un ménage à faible revenu, ces programmes demeurent encore généralement trop coûteux ou nécessitent un investissement initial trop important pour favoriser la participation.

Comme nous l'avons vu plus haut (voir Chapitre 2 : Autres programmes), les programmes de gestion de la demande au Canada, principalement ceux qui sont reliés à l'efficacité énergétique, ne sont pas spécifiquement orientés vers les clientèles à faible revenu. Aux États-Unis cependant, plus d'une dizaine d'États offrent des programmes d'efficacité énergétique spécifiquement destinés aux ménages à faible revenu⁶¹. Le tableau suivant présente une synthèse de l'organisation de ces programmes.

⁵⁷ Ameren, Community; Dollar More (page consultée le 20 juin 2006), En ligne : http://www.ameren.com/community/ADC_CM_DollarMore.asp

⁵⁸ Ameren, Community; Ameren UE Dollar More Program (page consultée le 20 juin 2006), En ligne : http://www.ameren.com/Community/ADC_CM_AmerenUE_DollarMore.asp

⁵⁹ LIHEAP Clearinghouse, Missouri Fuel Funds, (page consultée le 20 juin 2006), En ligne : <http://www.liheap.ncat.org/Supplements/2004/mofuelfd.htm>

⁶⁰ Roger D. Colton (2004) Paid but Unaffordable: The Consequences of Energy Poverty Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 70.

⁶¹ IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, pour la Canadian Environmental Law Association, p. 10.

Tableau 12
Administration et livraison des programmes de gestion de la demande
pour les clients à faible revenu, États-Unis⁶²

État	Agent de livraison	Responsable du programme	Lien avec des programmes fédéraux
Californie	Distributeurs	Distributeurs	N/A
Connecticut	Groupes communautaires	Distributeurs	N/A
Illinois	Groupes communautaires	Gouvernement	Weatherization Assistance Program (WAP)
Maryland	Distributeurs	Agence gouvernementale	WAP
Massachusetts	Groupes communautaires	Distributeurs	WAP
Minnesota	Distributeurs	Distributeurs	N/A
Montana	Groupes de ressources humaines	Distributeurs et services gouvernementaux	N/A
New Jersey	Distributeurs	Agence (NJ Clean Energy Program)	N/A
New York	Distributeurs	Distributeurs	N/A
Oregon	Groupes communautaires	Distributeurs	N/A
Vermont	Agence (Efficiency Vermont)	Agence (Efficiency Vermont)	N/A
	Groupes communautaires	Distributeurs	WAP

Les programmes d'efficacité énergétique, tout comme d'autres programmes d'aide énergétique, présentent cependant des limites à la participation. Par exemple, le programme fédéral *Low Income Weatherization Assistance Program* (LIWAP), administré par les États, offre un financement très variable et un budget trop limité pour permettre un accès à tous les clients admissibles. Entre 1 et 2 % seulement des ménages identifiés comme étant éligibles au programme participent chaque année. Une autre limite, particulière aux programmes d'efficacité énergétique cette fois, concerne l'accaparement des bénéfices des programmes par des tiers autres que les ménages visés⁶³. On pense principalement aux entrepreneurs en construction ou aux propriétaires de logements qui peuvent bénéficier de la valeur ajoutée offerte pour l'efficacité énergétique des logements sans toutefois en faire bénéficier en totalité ou en partie les locataires de ces logements, soit en augmentant le prix de vente des immeubles ou en augmentant le prix des loyers.

Les programmes de nivellement des factures (ou paiements égaux) visant à atténuer les impacts des pointes de température ou de changements de prix permettent aux distributeurs d'économiser suffisamment pour récupérer les coûts engendrés par l'administration du programme. Ces économies proviennent de la réduction des dépenses de recouvrement (c'est-à-dire interruptions), de la réduction des dépenses de main d'œuvre ainsi que de la réduction des montants non recouverts. En Iowa, selon le scénario de comportement des consommateurs

⁶² Source: IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, pour la Canadian Environmental Law Association, p. 13.

⁶³ Philip Raphals (2001) Balisage – Services aux ménages à faible revenu, Présentation à la Table de travail ARC-CACQ-FACEF et HQ-DSR, p. 14-15.

à faible revenu choisi et le nombre de participants, les dépenses non encourues en recouvrement par le distributeur suite à la mise en place d'un programme de paiements égaux pourraient varier entre 20 à 75 \$ par participant au programme⁶⁴.

Les besoins énergétiques devraient aussi être pris en compte par le biais de programmes dont ce n'est pas la fonction première. En fait, les mesures sociales touchant l'alimentation et le logement tiennent compte implicitement des besoins liés au paiement des services d'électricité et de gaz. Si les coûts de l'énergie augmentent sans que l'on assiste à un ajustement proportionnel de prestations, la portion applicable à l'alimentation ou au logement se trouve par le fait même réduite. Les prestations de logement ou de revenu pourraient donc être ajustées en fonction des coûts de l'énergie, selon une formule et un seuil de fluctuation des prix de l'énergie à déterminer. Tous les moyens de ce type, qui permettent aux ménages à faible revenu de payer leur facture d'électricité et de gaz, devraient être considérés favorablement et encouragés par les distributeurs de services publics, comme c'est le cas par exemple avec le *Earned Income Tax Credit* (EITC)⁶⁵. En effet, un crédit d'impôt comme le EITC n'est pas spécifiquement dédié à l'aide au paiement de factures d'énergie, mais les distributeurs d'électricité et de gaz naturel pourraient s'impliquer davantage pour encourager leur clientèle à faible revenu à réclamer l'ensemble des montants disponibles à des fins de supplément de revenu et à payer leurs factures.

Le distributeur d'électricité Entergy fournit lui aussi un bon exemple de préoccupation pour la clientèle à faible revenu par un service public. Entergy distribue de l'électricité dans plusieurs états du sud des États-Unis, soit l'Arkansas, la Louisiane, le Mississippi, et le Texas. Le distributeur a commandé une étude complète, publiée en 2000, sur le fardeau énergétique de sa clientèle⁶⁶. Les auteurs ont été chargés d'étudier la possibilité de mettre en place un programme de financement de l'énergie dans quatre États, sur le territoire du distributeur, en se basant sur l'analyse de la situation à partir des données recueillies auprès de la clientèle du distributeur. Une étude des différents programmes offerts dans d'autres juridictions a aussi été réalisée. L'entreprise avait lancé en 1999 un questionnaire sur la perception des clients à faible revenu et sur les moyens à prendre pour satisfaire leurs besoins en énergie. Ce processus de réflexion, qui incluait la réalisation de l'étude de 2000, a permis à l'entreprise de constater l'importance de sa clientèle à faible revenu. En 2002, la direction d'Entergy rendait publique sa perspective sur sa clientèle à faible revenu. Le chef de la direction, M. Wayne Leonard, a même mentionné ce qui suit :

⁶⁴ Roger D. Colton (2002) *Payment-Problems, Income Status, Weather and Prices : Costs and Savings of a Capped Bill Program*, Public Finance and General Economics, Belmon, MA, p. 29.

⁶⁵ Roger D. Colton (2004) *Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., p. 77.

⁶⁶ Jerrold Oppenheim et Theo MacGregor (2000) *Protecting Low-Income Consumers : Building on Two Decades of Lessons Learned*, 60 p.

« Nos employés établissent un standard national en démontrant qu'une entreprise de service public peut servir tous ses clients (incluant ceux qui ont de la difficulté à payer leurs factures) avec dignité, respect et compassion tout en générant un profit raisonnable. »⁶⁷ (Traduction libre)

L'entreprise a pu constater également que près de 25 % de sa clientèle de 2,6 millions de ménages présentaient un revenu sous le seuil de la pauvreté. Pour Entergy, cette clientèle compte donc pour plus de 631 millions de dollars en revenu annuel. Pour convaincre les dirigeants et investisseurs, le chef de la direction souligne que pour une entreprise de service public comme Entergy, l'aide et le support à la clientèle à faible revenu ne relève pas simplement de la compassion ou de l'altruisme, mais également de la bonne gestion. La réduction ou l'élimination de la pauvreté de sa clientèle représenterait des sommes importantes en montants non recouverts et en factures impayées⁶⁸.

Europe

En France, le Groupe EDF, pour des raisons de solidarité et de vision économique à long terme, s'intéresse particulièrement aux cas des ménages à faible revenu. Le distributeur a instauré le Service de maintien d'énergie (SME). Ce service a pour but de garantir une puissance minimale de 3 kW aux clients en situation précaire, dans l'attente d'une intervention des autorités des services sociaux. Les clients qui n'ont toujours pas acquitté les montants dus peuvent au bout d'un certain temps voir leur puissance disponible réduite à 1 kW. C'est ce qu'on appelle le service minimum (SMI). Cette réduction de puissance disponible peut présenter de sérieux inconvénients aux ménages français. Par exemple, lorsque le chauffe-eau se met en marche durant la nuit, la puissance disponible pour les radiateurs de chauffage est très limitée⁶⁹. Le dénouement ultime de cette démarche est l'interruption de service, bien qu'EDF prétendait en 2004 ne procéder à aucune interruption ou coupure de service. Les frais que ces programmes, ce que le Groupe appelle les « dépenses de solidarité », ont entraîné pour la maison mère représentaient 119 millions d'euros pour l'année 2003, dont 69 millions d'euros en aide aux clients à faible revenu⁷⁰. L'intervention des services sociaux est toutefois considérablement handicapée par leurs moyens insuffisants⁷¹. Malgré ces efforts du distributeur, ce manque de ressources semble présenter un obstacle à une prise en charge adéquate des ménages à faible revenu, les mesures de sécurité temporaires que sont le SME et le SMI devenant souvent un simple délai avant l'inévitable interruption.

Il existe également en France un tarif de « première nécessité » pour les ménages à faible revenu, un dispositif issu de la Loi sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité. L'admissibilité au tarif d'électricité de première nécessité est basée sur un revenu de 460 euros par mois. Sous ce seuil de revenu, les prix de l'abonnement et de la partie de la consommation du ménage qui est inférieure à 100 kW/h par mois peuvent être réduits de

⁶⁷ Edison Electric Institute, Electric Perspective, *The Most Important Customer* par Wayne Leonard, septembre/octobre 2002, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : http://www.eei.org/magazine/editorial_content/nonav_stories/2002-09-01-customer.htm

⁶⁸ Edison Electric Institute, Electric Perspective, *The Most Important Customer* par Wayne Leonard, septembre/octobre 2002, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : http://www.eei.org/magazine/editorial_content/nonav_stories/2002-09-01-customer.htm

⁶⁹ Bertrand Bissuel (2005) « EDF est critiquée pour la sévérité de ses coupures d'électricité », Article paru dans Le Monde, édition du 4 janvier 2005.

⁷⁰ Groupe EDF (2004) Organisation et chiffres clés 2003 : Au service des clients démunis, p. 16.

⁷¹ Pierre-Henri Lab (1999) « Robin des Bois menacé de sanctions par EDF », Article paru dans le Journal l'Humanité, édition du 15 janvier 1999.

30 à 50 %. On a estimé à 1,6 million le nombre de ménages ayant bénéficié d'un tel tarif⁷².

Le groupe EDF propose aussi, en Grande-Bretagne cette fois, le *EDF Energy Trust*, créé en 2003 et administré par des adhérents indépendants. Le Trust, bien que créé et financé par EDF, est une entité indépendante qui a pour objet d'aider les ménages à sortir de leur cycle d'endettement. Pour ce faire, le *EDF Energy Trust* offre deux types de dons : des dons individuels à des ménages clients d'EDF pour le paiement des factures courantes d'énergie et des arrérages ou d'autres services essentiels et des dons à des organismes œuvrant en consultation budgétaire ou en efficacité énergétique⁷³. Pour l'année 2004/2005, le fonds a remis des contributions à 967 ménages (sur un total de 1499 demandes) pour un montant total de 420 000 £. Le montant moyen octroyé pour des dettes liées au paiement de services d'électricité ou de gaz a été de 538 £. Les ménages peuvent compléter eux-mêmes la demande de participation au fonds ou y avoir accès par le biais d'un tiers (organisme ou individu). Se sont ajoutées en 2004/2005 aux contributions individuelles, 6 contributions à des organismes totalisant 177 746 £⁷⁴.

Du côté du Royaume-Uni, le gouvernement a reconnu le problème des « fuel poor » et a mis sur pied une campagne visant à éliminer avant 2010 la pauvreté énergétique au sein des groupes concernés. Comme cette pauvreté énergétique est causée à la fois par les coûts de l'énergie, le revenu trop bas des ménages et l'inefficacité énergétique des logements, le gouvernement entend viser cette population par une combinaison de mesures d'efficacité énergétique et d'aide gouvernementale directe⁷⁵. L'identification systématique de ces ménages constitue cependant une forme d'étiquetage qui pourrait être perçu comme une cause supplémentaire d'isolement ou de stigmatisation de cette partie de la population.

Services d'eau⁷⁶

La garantie d'accès à l'eau peut être offerte par le biais de subventions accordées par les différents paliers gouvernementaux aux services des eaux (régies ou compagnies) ou par l'aide directe accordée aux consommateurs résidentiels d'eau en général ou à ceux qui éprouveraient des difficultés à payer leur facture d'eau.

L'exemple d'intervention directe le plus frappant est sûrement celui de l'Irlande, l'un des seuls pays européens où l'eau est totalement gratuite.⁷⁷

Parmi les différentes formules utilisées en vue d'aider les consommateurs à faible revenu, on

⁷² Bertrand Bissuel (2005) "EDF est critiquée pour la sévérité de ses coupures d'électricité", Article paru dans *Le Monde*, édition du 4 janvier 2005.

⁷³ EDF Energy Trust, (page consultée le 19 juin 2006), En ligne : <http://www.edfenergytrust.org.uk/>

⁷⁴ EDF Energy Trust, *Make A Fresh Start : Annual Report for the Year ended 30th September 2005*, p. 3,4 et 5. Disponible en ligne sur le site d'EDF Energy Trust au : <http://www.edfenergytrust.org.uk/EDFAnnualReport2.pdf.pdf> (document consulté le 19 juin 2006)

⁷⁵ Kevin Jewell (2003) *Manipulated, Misled, Ignored, Abused : Residential Consumer Experience with Electric Deregulation ; Consumers Union Program for Economic Justice And Public Services International Research Unit, University of Greenwich*, p. 9.

⁷⁶ Extrait de : Union des consommateurs (2005) *Gouvernance de l'eau : Quel mode choisir et à quels impacts s'attendre*, Montréal, p 64-65.

⁷⁷ Lorsque l'OCDE a demandé au gouvernement irlandais de faire payer l'eau et d'installer des compteurs, ce dernier a réclamé le droit de maintenir son système et a pu obtenir une dérogation dans le cadre de la nouvelle directive européenne sur l'eau.

trouve aussi bien des exemples de réduction des prix que des exemples de suppléments de revenu, cette solution étant adoptée notamment par la Belgique, la France⁷⁸, l'Australie et les États-Unis ainsi que dans certains pays en développement⁷⁹.

En France, un dispositif national a été mis en place pour permettre aux familles et aux personnes en situation précaire de demander à bénéficier d'une aide exceptionnelle lorsqu'elles ne peuvent plus faire face à leurs dépenses d'eau⁸⁰. L'aide se présente sous forme d'une prise en charge financière de tout ou partie des factures d'eau non acquittées et du maintien de la fourniture de l'eau jusqu'à la décision faisant suite à la demande d'aide des intéressés. Ce dispositif fait l'objet d'une convention nationale entre l'État et les distributeurs d'eau. Des conventions sont aussi conclues dans chaque département entre les représentants de l'État, les distributeurs d'eau, les municipalités et, le cas échéant, avec les centres communaux d'action sociale, les organismes de protection sociale et les associations de solidarité⁸¹.

Aux États-Unis, il existe de nombreux exemples d'aide, sous diverses formes, aux ménages à faible revenu ou dont un membre souffre d'un handicap et, notamment, des remises basées sur le revenu, des rabais calculés en pourcentage des factures d'eau pour certains groupes, des exonérations de la redevance fixe ou des allocations fixes (ou des crédits) sur chaque facture. La plus grande partie de cette aide est financée par les diverses compagnies de distribution, encore qu'il puisse arriver que les autorités locales et des organisations locales volontaires (grâce à des donations) y participent également⁸². En 2002, une enquête sur les caractéristiques du prix de l'eau aux États-Unis a démontré que un peu moins de 7 % (4 % en 1997) seulement des compagnies couvertes par l'enquête offrent des rabais aux petits consommateurs et 11 % (9 % en 1997) des rabais aux consommateurs à faible revenu.⁸³

⁷⁸ En France, cette solution est aussi appliquée aux personnes vivant avec le revenu minimum de bien être social et les chômeurs en fin de droit pour le service de téléphone où l'abonnement est facturé à moitié prix.

⁷⁹ Au Chili, par exemple, où les services de l'eau sont privatisés, les consommateurs les plus pauvres ne paient que 15% de la facture d'eau. La méthode de pourcentage utilisée avec la catégorie des consommateurs pauvres a pour but d'inciter ces consommateurs à ne pas gaspiller la ressource.

⁸⁰ Article 65 de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2005.

⁸¹ Dans chaque département se trouve une commission solidarité eau chargée d'examiner et de statuer sur les demandes d'aide. Elle peut décider d'une prise en charge totale ou partielle de la facture d'eau impayée. La Commission est présidée par le préfet et comprend des représentants de l'ensemble des acteurs concernés (communes, distributeurs d'eau, organismes sociaux etc).

⁸² OCDE : Tarification de l'eau à usage ménager dans les pays de l'OCDE, 1999.

⁸³ Raftelis Environmental Consulting Group, Inc, *Water and Wastewater Rate Survey* (2002 et 1998), Raftelis Environmental Consulting Group, Inc.: Charlotte, North Carolina.

Mesures applicables au Canada

Énergie

Parmi les différents programmes et mesures énumérés plus haut, certains devraient, pour ce qui est de l'évaluation de leur application en sol canadien, être considérés au mérite alors que d'autres devraient l'être selon leur applicabilité au contexte canadien.

Comme nous l'avons vu, un bon nombre d'états américains présentent par exemple des programmes d'aide aux clients à faible revenu des distributeurs d'électricité et de gaz naturel. Dans ces états, la législation permet aux organismes réglementaires concernés ou leur demande de mettre sur pied des programmes ou d'intervenir auprès des distributeurs réglementés pour qu'ils mettent eux-mêmes sur pied de tels programmes. La plupart des programmes à l'échelle des états constituent des compléments au programme national d'aide LIHEAP. Parmi les programmes les plus intéressants, nous retiendrons particulièrement le CAP (Customer Assistance Program), qui permet des tarifs abordables et des modalités de paiement selon la taille du ménage et son revenu brut, et le PIPP (Percentage of Income Payment Plan), basé sur un calcul du pourcentage du revenu. Ceux deux programmes ont pour avantage de tenir compte de la situation globale des ménages et non seulement du fardeau énergétique auquel ils sont confrontés. S'ajoutent à ce type de programmes certains fonds d'aide aux ménages à faible revenu, comme ceux qui ont été mis sur pied au New Jersey et au Missouri, ainsi que le *EDF Energy Trust* de Grande-Bretagne.

L'exemple français d'interdiction d'interruption ou de coupure de service, de maintien de service minimum et de tarif de première nécessité est unique et mérite une attention particulière. Le concept de « fuel poor » développé en Angleterre permet pour sa part d'identifier clairement la réalité des besoins énergétiques des ménages dans une perspective globale pour ensuite instaurer des actions concrètes pour réduire cette pauvreté.

Si les programmes d'efficacité énergétique présentent un intérêt certain, les programmes spécifiquement conçus pour les ménages à faible revenu semblent évidemment plus efficaces pour ce qui est de la prise en compte de ce type de ménages, les frais impliqués par les programmes d'application générale constituant souvent un obstacle insurmontable à leur accessibilité pour des ménages qui ne possèdent pas les sommes nécessaires pour l'investissement initial.

Au Canada, comme on l'a vu plus en détails au chapitre deux, certaines mesures mériteraient d'être généralisées à l'ensemble des provinces. Tout d'abord, Hydro-Québec présente un exemple de concertation avec les associations de consommateurs dans l'élaboration d'ententes de paiement et de processus de recouvrement. La prise d'entente plutôt que l'interruption de service favorise la réduction des mauvaises créances, du nombre d'interruptions et de plaintes. Un bon nombre de distributeurs offrent des ententes de paiement. L'efficacité de ces ententes dépend cependant de la flexibilité et de la prise en compte des réalités des ménages à faible revenu, ce que néglige une bonne partie des distributeurs qui offrent à leur clientèle la possibilité de convenir d'ententes de paiement.

Ensuite, il existe en Ontario un réseau de promotion des programmes offerts aux ménages à faible revenu comme les programmes d'aide, d'efficacité énergétique ou de sensibilisation. En Nouvelle-Écosse, on retrouve le programme *Good Neighbour Energy Fund* et le *Good Neighbour Employee Charitable Fund* qui permettent à des familles dans le besoin de se voir assurer un certain niveau de chauffage et d'électricité à l'aide de dons amassés auprès du public, du distributeur et de ses employés. En Ontario, le *Winter Warmth Fund* permet à des

ménages qui ont de la difficulté à payer leur facture de gaz naturel de bénéficier d'un crédit sur leur facture, en plus de leur permettre l'accès gratuit à certaines mesures d'efficacité énergétique.

Pour ce qui est des dépôts, Enbridge Gas au Nouveau-Brunswick ne demande pas de dépôt de sécurité à ses clients bénéficiaires de l'aide sociale, de supplément de revenu garanti ou de paiement de transfert provincial additionnel. Un dépôt doit cependant être effectué au nom du client. Enfin, Hydro-Québec ne procède à aucune interruption en période hivernale, soit entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

Eau

Dans le secteur de l'eau, bien qu'il existe des programmes d'aide directe des gouvernements aux services d'eau ou aux consommateurs, des réductions de prix et des suppléments de revenu, des exonérations de redevance ou des allocations fixes, il semble bien qu'aucune de ces mesures ne parvienne à garantir un accès universel et gratuit à ce bien essentiel qu'est l'eau. Le cas Irlandais de gratuité totale de l'eau est à ce titre exemplaire.

Le contexte de réglementation des services d'eau au Canada est différent de celui qui s'applique à l'énergie, où la plupart des distributeurs d'électricité et de gaz naturel sont soumis à un organisme de réglementation mis sur pied par le gouvernement provincial. Dans le cas de l'eau, chaque municipalité est libre de réglementer à l'intérieur d'un certain cadre de gestion municipale qui leur offre suffisamment de latitude pour que de grandes disparités existent entre les grandes villes de chaque province canadienne. De ce fait, pour pouvoir mettre en place des mesures comme des tarifs préférentiels, des programmes de rabais, des exonérations, des allocations (du type de l'*Electric Assistance Program*) ou des suppléments de revenu, il reviendrait aux paliers de gouvernements supérieurs de donner des orientations aux municipalités ou établir un cadre plus structuré favorisant l'instauration de ce type de mesures.

En pratique, l'éligibilité aux différents programmes visant la prise en compte des ménages à faible revenu pourrait certainement, en vue de favoriser une plus grande uniformité, être établie en fonction de l'éligibilité à d'autres programmes gouvernementaux s'adressant à la même clientèle, comme par exemple le remboursement de la TPS, certains crédits d'impôts ou autres mesures fiscales.

Outre les considérations d'ordre tarifaire, la question de l'interdiction pour les services municipaux d'interrompre l'approvisionnement en eau mérite d'être soulevée. À cet effet, mentionnons que la ville de Toronto interdit par le biais de sa réglementation de santé publique l'interruption du service pour défaut de paiement. Une telle politique mériterait certes d'être appliquée sur l'ensemble du territoire canadien.

Au Canada, comme nous l'avons vu au chapitre deux, très peu de mesures spécifiquement dédiées aux ménages à faible revenu sont offertes par les services de distribution d'eau des municipalités. On peut toutefois mentionner qu'à Toronto, par exemple, les interruptions sont interdites par le Service de santé publique alors que quelques autres municipalités ont mis en place des procédures qui permettent aux citoyens, dans certains cas, d'éviter l'interruption de service. Certaines municipalités offrent la possibilité de prendre des ententes de paiement, qui ne s'adressent toutefois pas spécifiquement aux ménages à faible revenu. Enfin, à Montréal, des clients bénéficiaires de l'aide sociale ou du supplément de revenu garanti peuvent être exemptés de procédures légales de recouvrement.

Mesures inappropriées

Parmi les mesures et programmes identifiés, certains ne semblent que difficilement adaptés à la réalité des ménages à faible revenu. Comme nous l'avons vu plus haut, les ménages à faible revenu qui ont une marge de manœuvre budgétaire particulièrement restreinte sont plus durement touchés par une hausse, même faible, des tarifs des services publics essentiels.

Il est surprenant de constater toutefois que les nouvelles structures de marché de l'électricité, notamment aux États-Unis et au Royaume-Uni permettent, chez certains distributeurs, des politiques de prix qui pourraient sembler discriminatoires. De toute évidence, les distributeurs perçoivent les clientèles à faible revenu comme étant des clientèles moins avantageuses. En effet, les options de paiement qui sont utilisées plus fréquemment par les clientèles à faible revenu sont plus coûteuses et donc moins intéressantes en termes de rentabilité. Comme ces clientèles ont des revenus disponibles moins prévisibles, elles sont plus sujettes à utiliser, par exemple, un mode de pré-paiement au compteur tel que disponible à Londres. Or, la facture annuelle pour l'option de compteur pré-paiement est généralement plus élevée (voir tableau 13). On constate ainsi que la discrimination par le prix peut même s'effectuer selon le choix du mode de paiement⁸⁴. De leur côté, les clientèles « désirables », qui ont des revenus plus élevés et prévisibles, utilisent davantage les options comme le paiement préautorisé et bénéficient de tarifs plus avantageux (voir à titre d'exemple le tableau 13), quand ce n'est carrément de réductions applicables sur le montant facturé. Les clientèles à faible revenu bénéficient donc moins de la concurrence dans le marché de l'électricité et doivent supporter des tarifs moins désavantageux que ceux qui sont disponibles aux clientèles mieux nanties⁸⁵, nettement plus intéressantes et rentables pour les distributeurs qui proposent également des gammes de services autres que des services énergétiques.

Tableau 13
Facture annuelle d'électricité selon l'option de paiement, Londres⁸⁶

Situation du client	Paiement automatique	Crédit standard	Compteur pré-paiement
Pas de changement de distributeur	400\$	413\$	421\$
Meilleure offre	340\$	360\$	380\$
Pire offre	400\$	413\$	472\$
Nombre de meilleures offres	13	13	5
Économie maximale (selon la meilleure offre)	59\$	53\$	41\$
Économie moyenne (selon la meilleure offre)	36\$	23\$	21\$

Note : Selon un usage de 3300 kWh par un consommateur résidentiel de Londres.

⁸⁴ Kevin Jewell (2003) Manipulated, Misled, Ignored, Abused : Residential Consumer Experience with Electric Deregulation ; Consumers Union Program for Economic Justice And Public Services International Research Unit, University of Greenwich, p. 10-11.

⁸⁵ Il peut s'agir de biens de consommation courants par exemple.

⁸⁶ Tiré de : Kevin Jewell (2003) Manipulated, Misled, Ignored, Abused : Residential Consumer Experience with Electric Deregulation ; Consumers Union Program for Economic Justice And Public Services International Research Unit, University of Greenwich, p. 11.

Source : Energywatch, juin 2003

Finalement, certaines mesures appliquées au Canada devraient être considérées inappropriées en fonction des principes et des constats concernant l'accès des ménages à faible revenu aux services publics, tel que discuté aux chapitres un et deux de la présente recherche.

En ce qui concerne l'énergie, toute disposition permettant le refus ou l'interruption de service d'électricité ou de gaz pour mauvaise historique de paiement ou facture en souffrance devrait être considérée comme inacceptable dans une optique d'accès aux services publics par les ménages à faible revenu. Il en va de même pour les exigences de dépôts de sécurité et les différents frais de gestion liés au recouvrement, à l'interruption et à la remise en service qui peuvent constituer des barrières à l'accès pour les ménages à faible revenu.

Certains distributeurs offrent des programmes d'incitatifs à l'efficacité énergétique à leur clientèle. Toutefois, ces programmes sont rarement spécifiquement dédiés à la clientèle à faible revenu. En effet, l'investissement ou le coût initiaux des mesures d'efficacité énergétique sont fortement prohibitifs et interdisent souvent l'accès des ménages à faible revenu à ces mesures.

L'instauration de modalités de paiement qui permettent ou entraînent une discrimination entre différentes clientèles selon leurs ressources disponibles devraient être évitées. En effet, les clientèles à faible revenu qui ne peuvent, par exemple, se prévaloir des options de paiement préautorisé, ne peuvent bénéficier automatiquement des rabais offerts pour le paiement avant la date d'échéance. Il s'agit donc de mesures qui entraînent une discrimination positive en faveur des clientèles mieux fortunées, au détriment des clients à faible revenu qui doivent payer une facture plus élevée alors que leur revenu est considérablement moins élevé.

Dans le cas des services de distribution d'eau, certaines modalités des conditions de service (ou des règlements municipaux) mériteraient aussi d'être évitées. La possibilité pour quelque service de distribution d'eau canadien de refuser ou d'interrompre le service de distribution d'eau est inadmissible; l'accès à l'eau doit absolument être universel.

L'établissement d'un montant minimum en deçà duquel l'étalement du paiement de compte de taxe (ou de facture d'eau) serait impossible ne saurait être recommandé. À Montréal par exemple, on ne permet l'étalement du paiement de compte de taxe en deux versements égaux que si le montant total excède 300\$. L'établissement d'un tel seuil ne tient pas compte du fait que l'importance du montant fixé est relative, selon le revenu du débiteur. Il semble donc quelque peu paradoxal que les ménages qui auraient davantage besoin d'étaler le paiement de leur compte n'aient pas la possibilité de le faire parce que le montant de ce compte n'a pas été jugé suffisamment important, alors même que ce montant peut représenter une ponction importante sur le budget de ces ménages. Une stratégie d'étalement de comptes devrait normalement, plutôt que de fixer un montant arbitraire qui donnerait la possibilité de recourir à l'étalement, permettre à tous d'étaler le paiement ou tenir compte du budget du débiteur. Si une procédure d'étalement est offerte à un ménage qui n'a pas suffisamment de revenus pour payer sa facture ou sa dette de service public, ce ménage devrait évidemment être exempté de payer des frais de gestion pour sa participation au programme d'étalement, dans le cas où des frais s'appliquent.

L'établissement de politiques particulières favorisant certaines catégories de ménages à faible revenu bénéficiaires des programmes gouvernementaux destinés aux faibles revenus (aide sociale ou supplément de revenu garanti, par exemple) semble intéressant à première vue. Toutefois, il se trouve nombre de ménages à faible revenu qui, pour une raison ou pour une autre, ne bénéficient pas de ces programmes gouvernementaux. Il semblerait équitable de voir les programmes destinés à prendre en compte les ménages à faible revenu appliqués à tous

ces ménages sur la base de leur revenu plutôt que sur celle de leur acceptation à des programmes ou mesures tiers.

CONCLUSION

Si les mesures destinées spécifiquement aux consommateurs à faible revenu sont pratiquement inexistantes dans les conditions de services des distributeurs de gaz naturel, notre étude nous a permis de constater que certains distributeurs d'électricité proposent des programmes qui, s'ils ne s'adressent pas spécifiquement à leur clientèle à faible revenu, sont bien souvent utilisés principalement par cette clientèle.

Pour ce qui est de l'eau, les règlements municipaux prévoient généralement l'ensemble des conditions de desserte de la clientèle. Là encore, on ne retrouve que très peu de mesures particulières pour les clients à faible revenu et peu de détails pour ce qui est des mesures qui sont principalement applicables à cette clientèle, soit, par exemple, les mesures de recouvrement. Notons par contre que certaines municipalités ont pris l'heureuse initiative d'interdire l'interruption de service.

Parmi les programmes offerts spécifiquement à la clientèle à faible revenu (et/ou qui a de la difficulté à payer leur facture), les ententes de paiement sont les plus répandues. Force est toutefois de constater que les modalités et détails de ces ententes ne sont pas nécessairement bien diffusés, ce qui en limite l'accès. Les ententes de paiement sont souvent traitées au cas par cas plutôt que de suivre une politique rigide, une approche qui a l'avantage de la souplesse mais qui maintient un risque d'arbitraire. Des mécanismes de contrôle de ces ententes permettraient de mieux encadrer le service aux clients qui, sans nécessairement être des ménages à faible revenu, peuvent avoir de la difficulté à payer leur facture. Les politiques d'Hydro-Québec sont particulièrement intéressantes et pourraient constituer une bonne base pour l'instauration de telles mesures chez les autres distributeurs, autant pour l'électricité que pour le gaz naturel et l'eau.

De façon générale, le secteur de l'électricité semble mieux organisé que celui du gaz naturel pour ce qui est des conditions de services destinées ou adaptées aux ménages à faible revenu. Un exemple intéressant a cependant été identifié au Nouveau-Brunswick où le distributeur de gaz naturel Enbridge évite de demander le versement de dépôt directement à ses clients prestataires de l'aide sociale, de supplément de revenu garanti ou de tout autre paiement de transfert provincial.

Pour ce qui est de l'eau, le service lui-même, qui se retrouve surtout sous la responsabilité des autorités municipales ou supramunicipales, est confondu dans l'ensemble des services municipaux, tout comme le sont les conditions de service et les tarifs.

Plusieurs distributeurs incitent fortement au paiement préautorisé et au paiement électronique, allant jusqu'à offrir des rabais et autres incitatifs pour l'utilisation de ces modes de paiement. Attendu qu'un distributeur, réglementé ou non, qui utilise ce mode de paiement économise sur les coûts de ses services, il semblerait logique que ces économies se traduisent par des tarifs moins élevés pour l'ensemble de la clientèle plutôt que d'avantager les clients qui ont les moyens de se permettre ce mode de paiement.

Au Canada, on ne retrouve donc, pour ce qui est de l'électricité, du gaz naturel et de l'eau, que peu de mesures spécifiquement destinées à la clientèle à faible revenu. Les conditions de

service ne sont uniformes ni entre les différents services (électricité, gaz naturel et eau) ni même entre les différents distributeurs d'un même service. Les rares mesures offertes visent davantage, comme nous l'avons vu, les clientèles qui ont déjà accumulé des retards dans le paiement de leurs factures de services ou qui sont déjà en processus de recouvrement. Des mesures adéquates de prise en compte des ménages à faible revenu devraient plutôt chercher à éviter le plus possible ce genre de situation, avantageant aussi bien le distributeur que les clients concernés.

Certains programmes spécifiquement destinés aux ménages à faible revenu ont été mis en place dans plusieurs états américains et pays d'Europe, administrés et livrés tant par les gouvernements et par les distributeurs que par des organismes locaux et régionaux. Ces programmes qui visent tant la tarification adaptée et la mise sur pied de politiques sociales ciblées que l'établissement de fonds d'aide semblent mieux organisés et plus répandus que les initiatives des distributeurs canadiens.

Aux États-Unis, le programme national d'aide énergétique LIHEAP est appuyé par des programmes spécifiques dans bon nombre d'états. De nombreux types de mesures prennent en compte la situation des ménages à faible revenu : tarifs abordables, rabais, crédits, bonifications apportées au programme national, fonds énergétiques ou autres mesures sociales de supplément de revenu ou d'aide au logement. Les programmes d'efficacité énergétique y sont aussi fort répandus.

On retrouve en France des mesures comme le Service de maintien d'énergie visant à assurer un approvisionnement minimum aux ménages ou le tarif de « première nécessité ». La Grande-Bretagne a adopté pour sa part des mesures conjointes d'efficacité énergétique, d'aide gouvernementale directe et de financement indépendant.

L'Union des consommateurs estime important de rappeler le caractère essentiel des services publics d'énergie et d'eau, justifié aussi bien par des considérations sociales que de santé publique. Il existe un lien très étroit entre le logement, l'énergie et les autres services et biens essentiels. Il doit donc revenir ultimement aux différents paliers de gouvernement de s'assurer que les ménages à faible revenu aient et maintiennent un accès fiable à ces services essentiels.

Certains ont soulevé des arguments à l'effet que l'établissement de mesures d'aide aux ménages à faible revenu (ententes de recouvrement, réduction des dettes et des factures, etc.) risquerait de créer une possible iniquité envers l'ensemble de la clientèle des distributeurs, les bons payeurs devant présumément assumer le coût de ces mesures par le biais de leur propre facture. L'expérience semble au contraire démontrer que l'aide aux clients qui ont de la difficulté à payer leur facture peut s'avérer rentable pour les distributeurs, et, par voie de conséquence, pour l'ensemble de leur clientèle. En effet, des mesures qui offrent aux clientèles moins favorisées une plus grande flexibilité peuvent dans les faits permettre aux distributeurs, par exemple, de recouvrer des sommes plus importantes que les mesures de recouvrement qui, de leur côté, requièrent davantage de ressources financières, entraînant des dépenses qui sont assumées par l'ensemble de la clientèle. Des processus de recouvrement plus souples, un étalement ou une réduction de la dette ou de la facture pourront donc être financièrement bénéfiques pour l'ensemble de la clientèle. En plus d'être financièrement rentables pour les distributeurs, ces mesures qui démontrent leur préoccupation pour leur responsabilité sociale peuvent aussi leur permettre d'améliorer ou de redorer leur image corporative. Il va de soi que la mise en place de mesures d'aide aux ménages à faible revenu ne pourra se faire de façon adéquate, efficace et humaine que si les distributeurs parviennent à acquérir une meilleure

connaissance des réalités de leur clientèle à faible revenu. Cette connaissance pourrait être acquise notamment avec l'aide des organismes qui interviennent directement auprès de cette clientèle. Les collaborations avec ces organismes devraient de ce fait être favorisées.

La présente recherche a fait ressortir certaines lacunes dans la prise en compte des ménages à faible revenu dans les conditions de services des distributeurs de services publics. Il est à prévoir que, sans l'instauration de mesures adéquates, l'instabilité et l'augmentation des coûts sur les marchés de l'énergie contribueront à imposer un fardeau budgétaire de plus en plus lourd sur les ménages à faible revenu. Il importe donc que toutes les parties concernées envisagent le plus rapidement possible l'élaboration et la mise en place de telles mesures efficaces afin d'alléger le fardeau que représentent pour les plus démunis ces services pour la plupart essentiels.

Enfin, il semble difficile de dissocier la capacité de payer ces services sans souligner l'importance du revenu disponible des ménages de même que de la disponibilité de logements sociaux adaptés à leur situation. La société canadienne, moderne, responsable et solidaire, se doit à tout prix d'entamer dès maintenant une réflexion globale sur la situation des ménages à faible revenu, condition essentielle à l'efficacité et à l'équité des mesures à mettre en place.

RECOMMANDATIONS

- **Attendu** que l'accès aux services publics (électricité, gaz naturel et eau) doit être considéré comme essentiel et doit être garanti à tous les ménages;
- **Attendu** que l'État doit veiller à la mise en œuvre de ces garanties;
- **Attendu** l'importance sociale et humaine de la prise en compte des ménages à faible revenu dans les services publics;

ÉNERGIE

- **Attendu** que personne ne devrait être contraint de se priver des ressources essentielles en énergie pour causes de difficultés de paiement;
- **Attendu** que le logement, l'énergie et les autres biens essentiels sont fortement interreliés dans le fardeau budgétaire des ménages à faible revenu;
- **Attendu** que les rares mesures qui concernent particulièrement les ménages à faible revenu visent essentiellement les mesures de recouvrement et d'étalement des dettes;
- **Attendu** que les distributeurs de services publics peuvent tirer certains avantages financiers ou corporatifs à l'instauration de mesures de prise en compte des ménages à faible revenu;
- **Attendu** que les mesures destinées aux ménages à faible revenu sont majoritairement le fait des distributeurs d'énergie et sont développées et appliquées sans coordination;
- **Attendu** que notre étude a identifié à l'étranger certaines mesures susceptibles de prendre en compte de façon adéquate les ménages à faible revenu et d'être mises en place au Canada;

L'Union des consommateurs recommande

- Que les gouvernements s'engagent à assurer un meilleur arrimage entre les programmes d'aide aux ménages à faible revenu, là où des programmes existent (distributeurs, gouvernements, fonds privés), notamment :
 - Que des ressources d'urgence puissent être disponibles rapidement en cas de besoin;
 - Que des mesures de compensation de la capacité de payer des ménages soient élaborées en fonction du revenu du ménage, du coût de logement (incluant loyer et services publics) et des autres besoins de base;
 - Que les mesures instaurées pour les clientèles à faible revenu visent non seulement à réduire le nombre de comptes non recouvrables, mais également le nombre de clients en processus de recouvrement;
- Que les gouvernements exigent de l'ensemble des distributeurs d'électricité au Canada qu'ils incorporent des dispositions spécifiques à la prise en compte de leur clientèle à faible revenu dans leurs conditions de services, notamment :
 - Qu'il soit interdit aux distributeurs d'interrompre ou de couper le service ou
 - Qu'un moratoire soit imposé à l'ensemble des distributeurs pour les périodes de grand froid et de grande chaleur jusqu'à ce que les lois et règlements soient modifiés en vue d'interdire les interruptions;
 - Que les mesures adoptées visant, notamment, les modalités de paiement soient conçues et appliquées de manière à ne créer aucune discrimination envers les ménages à faible revenu;
 - Que des ententes de paiement soient disponibles et que ces ententes soient suffisamment flexibles pour s'adapter aux différentes réalités de la clientèle à faible revenu et que ces mesures fassent l'objet d'un encadrement spécifique afin d'éviter l'arbitraire;

- Que les organismes de réglementation incorporent ce type de préoccupations dans le cadre du suivi de la mise en place et de l'application des conditions de service des organismes réglementés;
- Que les distributeurs de services publics soient tenus de rendre compte des efforts déployés en vue de la prise en compte des ménages à faible revenu par le biais d'indicateurs prévus à cette fin (ex. : contribution en \$/client, taux de recouvrement, etc.).

EAU

- **Attendu** que l'accès universel à l'eau est essentiel;
- **Attendu** qu'il n'existe que peu ou pas de mesures visant à garantir l'accès des ménages à faible revenu à l'eau;
- **Attendu** que certaines mesures mises en place à l'étranger sont de nature à garantir l'accès des ménages à faible revenu à l'eau et que ces mesures seraient transposables au Canada;
- **Attendu** que les conditions de service d'eau et d'égouts sont rarement explicites dans les documents municipaux;
- **Attendu** que les modes de tarification et de taxation des services d'eau et d'égouts diffèrent grandement d'une municipalité à l'autre;
- **Attendu** que l'Union des consommateurs a présenté en 2005 un rapport qui traite notamment des modes de gouvernance de l'eau;

L'Union des consommateurs recommande

- Que les gouvernements étudient la possibilité de mettre en œuvre certaines des mesures adéquates identifiées à l'étranger afin de garantir l'accès universel à l'eau;
- Que les groupes de consommateurs soient appelés à collaborer à l'étude et à la mise en place de ces mesures;
- Que des ressources suffisantes soient allouées à ces groupes pour leur permettre une participation adéquate à l'ensemble du processus;
- Que les gouvernements étudient la possibilité et la pertinence d'imposer à l'échelle canadienne des modes de taxation cohérents et transparents;
- Que les gouvernements veillent à la mise en œuvre des recommandations du rapport de l'Union des consommateurs « Gouvernance de l'eau : Quel mode choisir et à quels impacts s'attendre ? ».

MÉDIAGRAPHIE

Ameren, Community, États-Unis.

Ameren UE Dollar More Program (page consultée le 20 juin 2006)

http://www.ameren.com/Community/ADC_CM_AmerenUE_DollarMore.asp

Dollar More (page consultée le 20 juin 2006)

http://www.ameren.com/community/ADC_CM_DollarMore.asp

ATCO Group, “ATCO Employees Raise Over \$1,2 Million For Alberta Charities”, NewsRelease, 21 avril 2005, 2 p. Document disponible en ligne sur le site d'ATCO Gas

http://www.atcogas.com/About_Us/News_Releases/2005/news-atcogas-north-042105.pdf

Banque du Canada, Taux et statistiques, Feuille de calcul de l'inflation

http://www.banqueducanada.ca/fr/taux/inflation_calc-f.html

BISSUEL, Bertrand (2005) “EDF est critiquée pour la sévérité de ses coupures d'électricité”, Article paru dans Le Monde, édition du 4 janvier 2005.

BC Hydro, Colombie-Britannique, Canada.

Costumer Services

<http://www.bchydro.com/services>

Policies, Electricity Rates, Residential Rates

<http://www.bchydro.com/policies/rates/rates757.html>

Board of Commissioners of Public Utilities, Terre-Neuve et Labrador, Canada, *Newfoundland Light & Power Co. Limited Customer Security Deposit Policy*, 2 pages.

<http://n225h099.pub.nf.ca/nfpower03/InformationExhibits/Information-44.pdf>

Coalition québécoise pour une gestion responsable de l'eau – Eau Secours ! (2004) La gestion de l'eau à la ville de Montréal : Tome 1 – Rapport, 45 pages.

COLTON, Roger D. (2004) *Paid but Unaffordable : The Consequences of Energy Poverty* Missouri, National Low-Income Energy Consortium, Washington D.C., 80 pages.

COLTON, Roger D. (2002) *Payment-Problems, Income Status, Weather and Prices : Costs and Savings of a Capped Bill Program*, Public Finance and General Economics, Belmon, MA, 32 pages.

Edison Electric Institute, Electric Perspective, *The Most Important Costumer* par Wayne Leonard, États-Unis, septembre/octobre 2002

http://www.eei.org/magazine/editorial_content/nonav_stories/2002-09-01-customer.htm

EDF Energy Trust, *Make A Fresh Start : Annual Report for the Year ended 30th September 2005*, 13 pages. Disponible en ligne sur le site d'EDF Energy Trust

<http://www.edfenergytrust.org.uk/EDFAnnualReport2.pdf.pdf>

EDF Energy Trust, Page d'accueil

<http://www.edfenergytrust.org.uk/>

ENMAX Power Corporation (2006) Distribution Tariff, 19 pages.

ENMAX Power Corporation (2006)

Costumer Service, Paying Your Bill

<http://www.enmax.com/Energy/Customer+Service/Paying+Your+Bill/Explore+Your+Billing+Options.htm>

Residential, Electricity and Gas, Regulated Rate Tariff

<http://www.enmax.com/Energy/Residential/ElectricityGas/Regulated+Rate+Tariff.htm>

ENMAX Power Corporation (2004) Regulated Rate Tariff, 6 pages. Document disponible sur le site Internet d'ENMAX

http://www.enmax.com/NR/rdonlyres/C9764828-67C5-4A37-9AF3-54FAA1E7DCE1/0/RRT_2004_Rate_Schedule.pdf

ENMAX Power Corporation (2004) Regulated Rate Tariff : Fee Schedule, 1 page. Document disponible sur le site Internet d'ENMAX

http://www.enmax.com/NR/rdonlyres/0ACE1451-E552-47EB-8EC9-529D1AE87F61/0/2004_fee_schedule_Interim_2005.pdf

État du New Jersey, Low Income Home Energy Assistance Program, Etats-Unis.

http://www.state.nj.us/humanservices/dfd/USF_LIHEAP_FactSheet2006_.html

FLEURY, Marc-Antoine (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal : L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome I.

FLEURY, Marc-Antoine (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal : L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome II, Annexe 8.

GazMétro, Développement durable, Volet social, Politique de dons", Québec, Canada.

http://www.corporatif.gazmetro.com/Corporatif/VoletSocial/fr/HTML/52_fr.aspx.

Gouvernement du Manitoba (1990) The Manitoba Hydro Act : Electric Power Terms and Conditions of Supply Regulation 186/90, 3 pages. Document disponible sur le site Internet du Gouvernement du Manitoba

<http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/h190-186.90.pdf>

Groupe EDF (2004) Organisation et chiffres clés 2003 : Au service des clients démunis, p. 16.

Halifax Regional Water Commission, Nouvelle-Écosse, Canada.

« Water Rates »

http://www.hrtc.ns.ca/about_us/water_rates.html

"Costumer Service; Bill Payment"

http://www.hrtc.ns.ca/customer_service/billpayment.html

Halifax Regional Water Commission (2002) Schedule F; Rules and Regulations for the Supply of Water and Water Services, article 3, Nouvelle-Écosse, Canada, 15 pages
http://www.hrwc.ns.ca/about_us/Rules&Regs2006.pdf

Heritage Gas,
In Your Community
<http://www.heritagegas.com/community/community.asp>
Residential Rates
http://www.heritagegas.com/converting/Home/h_rates.asp

House of Assembly – Newfoundland and Labrador, Canada.
St. John's Assessment Act - Section II Paragraphs 22-23 and 100-101
<http://www.hoa.gov.nl.ca/hoa/statutes/s01.htm#16>

Hydro-Québec, Québec, Canada. Clients résidentiels,
Difficultés de paiement ?
http://www.hydroquebec.com/residentiel/difficultes_paiement/index.html
Outils et programmes pour économiser
<http://www.hydroquebec.com/residentiels/index.html>
Paiement autorisé/Mode de versements égaux
<http://www.hydroquebec.com/paiement/simple/index.html>

Hydro-Québec (2003) Conditions de service d'électricité; Usage résidentiel (Domestique), Québec, Canada, Annexe 1, 49 pages.

Hydro-Québec (2005) Tarifs du Distributeur et conditions d'application, Québec, Canada, 171 pages. Document disponible en ligne sur le site Internet d'Hydro-Québec
http://www.hydroquebec.com/publications/fr/tarifs/pdf/tarifs_distributeur_010405.pdf

IndEco Strategic Consulting Inc (2003) DSM for low income consumers in Ontario, pour la Canadian Environmental Law Association, Toronto, Ontario, Canada, 27 pages.

JEWELL, Kevin (2003) Manipulated, Misled, Ignored, Abused : Residential Consumer Experience with Electric Deregulation ; Consumers Union Program for Economic Justice And Public Services International Research Unit, University of Greenwich, 14 pages.

LAB, Pierre-Henri (1999) "Robin des Bois menacé de sanctions par EDF", Article paru dans le Journal l'Humanité, édition du 15 janvier 1999.

Low Income Energy Network (2005) LIEN Mission Statement, Toronto, Ontario, Canada,
<http://www.lowincomeenergy.ca/A55AB4/lien.nsf/all/mission>

Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), Washington D.C., États-Unis.
Campaign for Home Energy Assistance
<http://www.liheap.org/>

Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), LIHEAP Clearinghouse, Washington D.C., Etats-Unis.

Missouri Fuel Funds,

<http://www.liheap.ncat.org/Supplements/2004/mofuelfd.htm>

Overview of Low-Income Restructuring Legislation and Implementation; Maryland

<http://www.liheap.ncat.org/dereg/states/maryland.htm>

Manitoba Hydro, Manitoba, Canada.

Costumer service and rates, Financial programs

http://www.hydro.mb.ca/your_service/financial_programs.shtml

Costumer service and rates, Monthly rates

http://www.hydro.mb.ca/your_service/er_monthly_rates.shtml#residential

Costumer service and rates, Payment options

http://www.hydro.mb.ca/your_service/payment_plans.shtml

Current Natural Gas Rates, Residential

http://www.hydro.mb.ca/your_service/gas_rates.shtml

National Energy Assistance Directors' Association (NEADA-2005) National Energy Assistance Survey Report : Key Findings, Washington D.C., Etats-Unis, 2 pages.

National Fuel Funds Network (2002) The Cold Facts : The First Annual Report on the Effect of Home Energy Costs on Low-Income Americans 2001-2002, Alexandria, Virginie, États-Unis, 8 pages. Disponible en ligne sur le site Internet du National Low Income Energy Consortium (NLIEC)

<http://www.nliec.org/facts.pdf>

Newfoundland Power, Customer Service, Residential, Canada.

Electric Heat Financing Program

<http://www.newfoundlandpower.com/service/residential/energyuseinyourhome/electriceatingsystems/ehfinancing.htm>

Your Account, Billing and Payment Options

<http://www.newfoundlandpower.com/service/residential/youraccount/payment/paymentoptions.htm>

New Hampshire Public Utilities Commission, Assistance Programs; Electric Assistance Program, Etats-Unis

<http://www.puc.state.nh.us/Consumer/electricassistanceprogram.htm>

NS Power, Canada.

Our Community, Being Good Neighbour, Energy Fund

<https://www.nspower.ca/cgi-bin/OurCommunity/Public/goodNeighbour.cgi>

Payment Options

<http://www.nspower.ca/YourHome/OurServices/PaymentOptions/>

Tariffs, Residential, Domestic Service Tarif

<http://www.nspower.ca/AboutUs/RatesRegulations/Residential/DomesticService.html>

Ohio Department of Development, Home Energy Assistance Program, Ohio, États-Unis,
<http://www.odod.state.oh.us/cdd/ocs/pip.htm>

Ontario Energy Board, Information Center, Ontario, Canada.

Choosing an Electricity Retailer

http://www.oeb.gov.on.ca/html/en/consumers/infocentre/fsheets_elec/fs_chooseretailer.htm

Electricity Market Overview

http://www.oeb.gov.on.ca/html/en/consumers/infocentre/fsheets_elec/fs_marketoverview.htm

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE-1999) Tarification de l'eau à usage ménager dans les pays de l'OCDE, Paris, France, 82 pages.

OPPENHEIM, Jerrold et Theo MacGregor (2000) Protecting Low-Income Consumers : Building on Two Decades of Lessons Learned, Gloucester, Massachusetts, États-Unis, 60 pages.

PACHAURI, Shonali et Daniel Spreng (2003) Energy use and energy accessing relation to poverty, CEPE Working Paper no. 25, Zurich, Suisse, 15 pages.

Raftelis Environmental Consulting Group Inc. *Water and Wastewater Rate Survey* (2002 et 1998), Raftelis Environmental Consulting Group, Inc.: Charlotte, North Carolina, États-Unis.

RAPHALS, Philip (2001) Balisage – Services aux ménages à faible revenu, Présentation à la Table de travail ARC-CACQ-FACEF et HQ-DSR, Montréal, Québec, Canada, 27 pages.

Réseau canadien des énergies renouvelables, Le système énergétique centralisé de Charlottetown

http://www.canren.gc.ca/renew_ene/index.asp?CaID=47&PgID=956

Ressources naturelles Canada, Direction de la politique énergétique, Division de l'analyse économique et fiscale

<http://www2.nrcan.gc.ca/es/es/sdi/Francais/index.cfm?fuseaction=SDI.Article&ArticleID=3.3>

Ressources naturelles Canada, Schéma d'indicateurs de l'énergie pour le développement durable, Direction de la politique énergétique, sur le site Internet de Ressources naturelles Canada

http://www2.nrcan.gc.ca/es/es/sdi/Francais/SEI_FULL.pdf

Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Nouveau-Brunswick, Canada.

Conseils concernant les paiements

http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/paymenttips.htm

Modalités de paiement

http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/paymentoptions.htm

Politiques à l'intention des clients

http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/customerpolicies.htm

Tarifs

http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/rates.htm

SaskEnergy, Saskatchewan, Canada.

Community

<http://www.saskenergy.com/community/default.asp>

Share the Warmth Fund

<http://www.saskenergy.com/community/fund.asp>.

Saskatoon Light & Power, SaskPower Account Collection Policy, Business Policy Electric Service Practices, SP 3.1

Saskatoon Light & Power, Your home, Billing & payment

<http://www.saskpower.com/yourhome/bp/bp.shtml>

Statistique Canada (2005) Les habitudes de dépenses au Canada, 2003, No. 62-202 au catalogue, 114 pages.

Statistique Canada, Revenu médian des familles de recensement, Canada, provinces et territoires, 1990 et 2000 et Statistique Canada, CANSIM, tableau 202-0603 et produit no 75-202-XIF au catalogue.

Terasen Gas (2006) Natural gas rate adjustments, 1er avril 2006, 2 p.

Terasen Gas (2005) At Home : Your Guide to Terasen Gas, juin 2005, 29 pages.

Toronto Hydro, Ontario, Canada.

Billing and Payment Options

http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/new_customer/billing_and_payment.cfm

Electricity Retailers

http://www.torontohydro.com/electricsystem/residential/elec_retailers/index.cfm

PowerWise, Energy Efficiency Tips

http://www.torontohydro.com/electricsystem/powerwise/energy_efficiency/energy_tips/index.cfm

Residential, Rates

<http://www.torontohydro.com/electricsystem/residential/rates/index.cfm>

Toronto Hydro Electric System (2006) Conditions of Service, Effective Date : February 10, 2006, Tableau 2, 98 pages.

Union des consommateurs (2005) Gouvernance de l'eau : Quel mode choisir et à quels impacts s'attendre, Montréal, 78 pages.

Ville de Charlottetown (2005) "Water Services; Bill Payment", (page consultée le 7 décembre 2005), Ile-du-Prince-Édouard, Canada.

https://secure.city.charlottetown.pe.ca/wpay/w_pay.php

Ville de Charlottetown (1995) Water & Sewer Utility ByLaw, article 5,7, Ile-du-Prince-Édouard, Canada.

Ville de Montréal, Budget de 2005; Fiscalité, Québec, Canada, 264 pages.

Ville de Montréal, Gestion financière, Québec, Canada.

Taxes : échéanciers de versement

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=43,60233&_dad=portal&_schema=PORTAL

Taxes : modalités de paiement

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=43,60276&_dad=portal&_schema=PORTAL

Ville de Montréal, Service des finances (2002) *Plan budgétaire : Budget 2003*, tableau 28, Québec, Canada, 116 pages.

Ville de Saint John (2004) Arrêté No M-16 concernant les réseaux d'eau et d'égouts, Nouveau-Brunswick, Canada, 26 pages.

Ville de Saint John (2005) "EService; Payments (page consultée le 6 avril 2006), Nouveau-Brunswick, Canada. En ligne : <http://www.cityofsaintjohn.com/2.cfm?PageID=2-3-10>

Ville de Saint John (2005) FLAT RATES, 1^{er} janvier 2005, Nouveau-Brunswick, Canada, 1 p.

Ville de Saint John (2005) Water Rates-Schedule B, 1^{er} janvier 2005, Nouveau-Brunswick, Canada, 1 p.

Ville de Saskatoon, Saskatchewan, Canada.

Saskatoon Light & Power, Electric Services, Monthly Rates

http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/electrical/monthly_rates.asp

"Water Treatment; Process and Policy"

http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/water_treatment/treatment_process.asp

"Water and Wastewater Treatment; Water Rates"

http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/water_treatment/water_rates.asp

Ville de St-John's, Terre-Neuve, Canada.

"Personally Approved Payment"

<http://www.stjohns.ca/cityservices/taxes/papproved.jsp>

"Current Tax Rates"

<http://www.stjohns.ca/cityservices/taxes/currenttax.jsp>

Ville de Toronto, Ontario, Canada.

Pre-Authorized Water Bill Payment Program

http://www.toronto.ca/water_bill/pwp.htm

Water Bill, 2006 Water Rates

http://www.toronto.ca/water_bill/water_rates.htm

Ville de Vancouver (2005) Engineering Services : Water & Sewers, Waterworks, Water Rates, Colombie-Britannique, Canada.

<http://vancouver.ca/engsvcs/watersewers/water/rates.htm>

Ville de Winnipeg (2005) Tarifs d'eau et d'égout de 2005, Manitoba, Canada, 1 page.
http://www.winnipeg.ca/waterandwaste/pdfs/billing/2005_rates_fr.pdf

Ville de Winnipeg, "Water and Waste; Billing", Manitoba, Canada
<http://www.winnipeg.ca/waterandwaste/billing/default.stm>

ANNEXE 1A

Province	Municipalité	Distributeur
		Électricité – conditions de service
Colombie-Britannique	Vancouver	BC Hydro http://www.bchydro.com/services
Alberta	Calgary	ENMAX Power Corporation http://www.enmax.com/Power/Tariffs/Tariffs+and+Applications.htm
Saskatchewan	Saskatoon	Saskatoon Light & Power http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/electrical/index.asp
Manitoba	Winnipeg	Manitoba Hydro http://www.hydro.mb.ca/your_service/financial_programs.shtml
Ontario	Toronto	Toronto Hydro http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/cond_of_services/index.cfm
Québec	Montréal	Hydro-Québec http://www.hydroquebec.com/residentiel/difficultes_paiement/index.html http://www.hydroquebec.com/publications/fr/reglement/fourniture/index.html
Nouveau-Brunswick	Saint-Jean	Saint John Energy, http://www.sjenergy.com/sje_french/Products_&_Services/index.htm
Nouvelle-Écosse	Halifax	NS Power http://www.nspower.ca/YourHome/OurServices/PaymentOptions/
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown	Maritime Electric (Fortis) http://www.maritimeelectric.com
Terre-Neuve	St-John's	Newfoundland Power (Fortis) http://www.newfoundlandpower.com/service/

ANNEXE 1B

Vancouver (Colombie-Britannique)

BC Hydro (2004) Electric Tariff, pagination diverse.

Modalités de paiement⁸⁷

Le paiement peut se faire par paiement préautorisé, par prélèvements automatiques dans un compte bancaire avec opérations. On doit remplir un formulaire d'inscription disponible en ligne. Une facture est tout de même envoyée au client par la poste affichant les caractéristiques de consommation. Toutefois, l'inscription au compte en ligne permet de consulter sa facture via le site Internet de BC Hydro.

Le distributeur d'électricité invite également le client à utiliser le service de paiement de factures Spectrapay qui permet de payer ses factures par carte de crédit ou par transfert bancaire. Les services de Spectrapay sont sujet à des frais de service selon les montants transigés.

Les autres modalités de paiement habituelles comme le paiement par guichet automatique, par Internet, par téléphone ou en personne sont également disponibles.

Un rabais de 0,75 % est disponible pour les clients qui choisissent le paiement préautorisé (B-33).

Facturation

La facturation est généralement mensuelle et les options de facturation offertes comprennent le paiement mensuel par versements égaux basé sur la consommation sur une période de 12 mois avec réajustement annuel au besoin.

La facturation électronique est aussi disponible par la création d'un compte en ligne.

Tarifs résidentiels⁸⁸

Tarif de base : 7,26\$/bimestriel

Consommation : 0,0605\$/kWh.

Conditions

Contrat

Aucun

Dépôts

On offre trois options au client en cas de dossier de crédit insatisfaisant ou de mauvaise

⁸⁷ BC Hydro, Customer Services, (page consultée le 28 septembre 2005), En ligne : <http://www.bchydro.com/services>

⁸⁸ 99% de la clientèle de BC Hydro est connectée au système intégré, dont la source d'électricité est principalement hydroélectrique. Des tarifs particuliers pour le système non intégré et pour certains édifices multilogements sont en vigueur. BC Hydro, Policies, Electricity Rates, Residential Rates, (page consultée le 28 septembre 2005), En ligne : <http://www.bchydro.com/policies/rates/rates757.html>

historique de paiement :

1. Participer au programme de *Pay as you billing*. Il s'agit d'un paiement au fur et à mesure, au début de la période de consommation mensuelle estimée ;
2. Fournir un dépôt de sécurité équivalent à deux mois de consommation pour une facturation mensuelle ;
3. Fournir un dépôt de sécurité équivalent à trois mois de consommation pour une facturation bimestrielle. (p. B-32 à B-32-3)

Frais divers

Des frais d'administration peuvent s'appliquer en cas de paiement en retard, lorsque le paiement dû dépasse 30 \$. Ces frais sont de 1,5% par mois, soit 19,6 % en intérêts composés annuels. Des frais de 20 \$ sont également ajoutés en cas de chèque ou prélèvement sans provision (p. B-25-3 et B-38).

Refus/interruption de service

Le service peut être refusé ou interrompu en cas de défaut de paiement, de manquement aux conditions de services, de refus de fournir les références et renseignements nécessaires lors de la demande d'application ou en cas de problèmes avec un colocataire déjà client du distributeur (p. B-26).

Calgary (Alberta)

ENMAX Power Corporation :

ENMAX Power Corporation (2004) Terms and Conditions for Regulated Rate Tariffs, 22 p.

Modalités de paiement

Le paiement est dû à partir de la date indiquée sur la facture et les frais de retard sont applicables 25 jours après cette date (4.2.2). Le client doit accepter sur demande de permettre l'établissement de son dossier de crédit, dont son historique de paiement, avec le distributeur (4.5.8).

Le paiement peut se faire par prélèvements bancaires automatiques et par le service de facturation électronique *ePost*. Le mode de paiement par versements égaux est également disponible⁸⁹.

⁸⁹ ENMAX Power Corporation (2006) Customer Service, Paying Your Bill, (page consultée le 8 février 2006), En ligne : <http://www.enmax.com/Energy/Customer+Service/Paying+Your+Bill/Explore+Your+Billing+Options.htm>

Facturation

La facturation est faite sur une base mensuelle⁹⁰. La facture est considérée donnée lorsque postée ou déposée à la résidence du client. Le fait de ne pas recevoir la facture ne justifie pas le non paiement ou le retard de paiement de celle-ci (4.4.4).

Tarifs résidentiels⁹¹

Les clients résidentiels se retrouvent sous la catégorie tarifaire R100, soit le régime de tarification résidentielle réglementé pour les usages domestiques seulement. Les tarifs pour les résidents de Calgary se détaillent comme suit :

Consommation ⁹² :	5,597¢/kWh
Administration ⁹³ :	6,08\$/mois
Frais/Crédit de marché (selon le marché) :	0,00\$/kWh livré (sujet à changement)
Accès au réseau ⁹⁴ :	25,64¢/jour et 0,714¢/kWh.
Accès au service de distribution ⁹⁵ :	1,2291¢/kWh

Conditions de services

Contrat

L'utilisation de l'électricité livrée au client ou le paiement de la facture initiale constitue une acceptation par le client des conditions de service du distributeur. Ce dernier informe le client des conditions spéciales qui doivent être satisfaites (3.4).

Dépôts

Un dépôt de sécurité, d'un montant maximum équivalent à 25 % de la facture annuelle du client, peut être exigé par le distributeur avant la remise en service suite à une interruption, dans le cas où le demandeur n'a pas l'âge légal ou lorsqu'un demandeur ne présente pas un dossier de paiement satisfaisant. Ce dépôt peut être utilisé lorsqu'un client accumule des arriérés. Le dépôt, ou la portion restante du dépôt, qui n'a pas été utilisé est remis au client, avec intérêts, au moment de l'arrêt du service (4.5.9).

⁹⁰ ENMAX Power Corporation, 2004 Regulated Rate Tariff, 6 p. Disponible en ligne sur le site Internet de ENMAX au :

http://www.enmax.com/NR/rdonlyres/C9764828-67C5-4A37-9AF3-54FAA1E7DCE1/0/RRT_2004_Rate_Schedule.pdf (document consulté le 8 février 2006).

⁹¹ ENMAX Power Corporation, 2004 Regulated Rate Tariff, 6 p. Document disponible sur le site Internet d'ENMAX au :

http://www.enmax.com/NR/rdonlyres/C9764828-67C5-4A37-9AF3-54FAA1E7DCE1/0/RRT_2004_Rate_Schedule.pdf (document consulté le 8 février 2006)

⁹² ENMAX Power Corporation (2006) Residential, Electricity and Gas, Regulated Rate Tariff (page consultée le 8 février 2006), En ligne :

<http://www.enmax.com/Energy/Residential/ElectricityGas/Regulated+Rate+Tariff.htm>

⁹³ ENMAX Power Corporation (2006) Residential, Electricity and Gas, Regulated Rate Tariff (page consultée le 8 février 2006), En ligne :

<http://www.enmax.com/Energy/Residential/ElectricityGas/Regulated+Rate+Tariff.htm>

⁹⁴ ENMAX Power Corporation (2006) Distribution Tariff, p. 3.

⁹⁵ ENMAX Power Corporation (2006) Distribution Tariff, p. 3.

Frais divers⁹⁶

Différents frais sont ajoutés à la facture du client pour la provision de certains services :

Demande de service :	10,00 \$
Chèque sans provision :	25,00 \$
Dépôt de sécurité :	Selon le cas
Frais de retard :	3,25% du montant dû
Dernier avis (retard de 60 jours) :	15,00\$

Refus/interruption de service

Après un avis de 48 heures, le distributeur peut procéder à l'interruption du service ou installer un dispositif de limitation de l'électricité livrée, dans le cas où un client ne remet pas le dépôt de sécurité tel que demandé ou ne paie pas sa facture (4.5.3). Pour que son service soit rebranché, le client doit payer les montants dus, des frais de rebranchement ainsi que, le cas échéant, un dépôt de sécurité (4.5.5).

Lorsqu'un client s'est vu interrompre le service deux fois au cours d'une même période de 12 mois, son approvisionnement en électricité sous la tarification réglementée prend fin (4.2.2).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Recouvrement

Lorsqu'un client ne paie pas sa facture à temps, le processus de recouvrement débute par une lettre d'avis, suivie d'un avis téléphonique et ensuite par l'appel d'une agence de recouvrement. Tout service additionnel requiert un pré-paiement. On procède ensuite à l'interruption du service avant d'entreprendre des recours légaux (4.2.2).

Recours, litiges

En cas de litige à propos des informations inscrites sur la facture, le client peut communiquer avec le distributeur et l'informer du litige. Le distributeur doit examiner la situation et en communiquer les résultats au client concerné (4.2.2).

Saskatoon (Saskatchewan)

Saskatoon Light & Power :

SaskPower (2005) Electric Service Terms and conditions, 23 p.

Modalités de paiement

Le paiement préautorisé par prélèvements automatiques dans le compte bancaire est disponible, tout comme le paiement par téléphone ou en ligne via l'institution financière. Le client peut aussi se prévaloir du mode de versements égaux. On divise le coût annuel de la consommation d'électricité par 11 mois, qui représentera le montant des 11 prochaines factures mensuelles. La facture du douzième mois tient compte de l'ajustement de la consommation des 11 mois précédents. Le client peut donc recevoir un crédit ou un montant dû, selon l'écart entre

⁹⁶ ENMAX Power Corporation (2004) Regulated Rate Tariff : Fee Schedule, 1 p. Document disponible sur le site Internet d'ENMAX au :
http://www.enmax.com/NR/rdonlyres/0ACE1451-E552-47EB-8EC9-529D1AE87F61/0/2004_fee_schedule_Interim_2005.pdf (document consulté le 8 février 2006)

la consommation réelle et la consommation estimée. Une autre révision est effectuée durant l'année pour limiter autant que possible les fluctuations⁹⁷.

En cas de retard de paiement, des frais de retard sont applicables sur le montant dû, au taux déterminé par SaskPower (7.12).

Facturation

La facturation peut être mensuelle, trimestrielle, annuelle ou saisonnière, telle que déterminée par le distributeur (7.4).

Tarifs résidentiels⁹⁸

Frais de service mensuels :	15,85\$
Tarif de consommation d'énergie :	0,0989\$/kWh

Tous les tarifs inclus une surcharge municipale de 10%.

Conditions

Dépôts

Un dépôt de sécurité est exigé en fonction de la politique recouvrement de compte (7.6). La politique de recouvrement (Account Collection Policy) stipule que le montant du dépôt correspond à 20 % du montant annuel estimé et que le dépôt s'applique aux clients présentant une mauvaise historique de crédit ou de paiement⁹⁹.

Frais divers

Des frais autres que des frais pour la fourniture d'électricité peuvent être ajoutés à la facture du client, à la discrétion du distributeur (7.9).

Refus/interruption de service

Le distributeur peut refuser le service d'électricité à tout client présentant un mauvais dossier de paiement avec SaskPower (7.7.2). Suite à des procédures de recouvrement non fructueuse, soit à l'omission de client de se conformer à l'entente de paiement conclue avec le distributeur, ce dernier peut procéder à l'interruption du service¹⁰⁰.

Pour être rebranché, le client ayant présenté un mauvais dossier de paiement et dont la service a été interrompu doit rencontrer les conditions inscrites dans la politique de recouvrement (7.15).

⁹⁷ Saskatoon Light & Power, Your home, Billing & payment (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : <http://www.saskpower.com/yourhome/bp/bp.shtml>

⁹⁸ Tarifs applicables le 1er janvier 2006. Saskatoon Light & Power, Electric Services, Monthly Rates (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/electrical/monthly_rates.asp

⁹⁹ SaskPower Account Collection Policy, Business Policy Electric Service Practices, SP 3.1, article 4.

¹⁰⁰ SaskPower Account Collection Policy, Business Policy Electric Service Practices, SP 3.1, article 1.1.3.1.2.2.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Une entente peut être conclue lors de la réponse du client aux avis de retard selon les modalités de la politique de recouvrement.

Recouvrement

Une politique de recouvrement détaillée se retrouve dans le manuel de gestion de SaskPower¹⁰¹.

Winnipeg (Manitoba)

Manitoba Hydro :

Modalités de paiement

Le mode de paiements par versements égaux est accessible. Le montant de la facture mensuelle est déterminé par la consommation totale de l'année précédente, soit de septembre à août. On offre également la possibilité de procéder par paiements préautorisés, à partir du compte bancaire¹⁰².

Facturation

Facturation mensuelle.

Tarifs résidentiels¹⁰³

Frais de service mensuels : 6,25\$ (200 A et moins) et 12,50\$ (plus de 200 A)

Tarif de consommation d'énergie: 0,0578\$/kWh (premiers 175 kWh) et 0,05654\$/kWh (kWh excédents 175)

Conditions de services

Frais divers¹⁰⁴

Des frais administratifs s'ajoutent en cas de retard ou de non paiement.

Refus/interruption de service

En cas de non paiement, le distributeur peut procéder à l'interruption du service¹⁰⁵.

¹⁰¹ SaskPower Account Collection Policy, Business Policy Electric Service Practices, SP 3.1.

¹⁰² Manitoba Hydro, Customer service and rates, Payment options (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : http://www.hydro.mb.ca/your_service/payment_plans.shtml

¹⁰³ Manitoba Hydro, Customer service and rates, Monthly rates (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : http://www.hydro.mb.ca/your_service/er_monthly_rates.shtml#residential

¹⁰⁴ The Manitoba Hydro Act (1990) Electric Power Terms and Conditions of Supply Regulation 186/90, article 16(2). Document disponible en ligne sur le site Internet du Gouvernement du Manitoba au : <http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/h190-186.90.pdf> (document consulté le 6 avril 2006)

¹⁰⁵ The Manitoba Hydro Act (1990) Electric Power Terms and Conditions of Supply Regulation 186/90, article 17. Document disponible en ligne sur le site Internet du Gouvernement du Manitoba au : <http://web2.gov.mb.ca/laws/regs/pdf/h190-186.90.pdf> (document consulté le 6 avril 2006)

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Autres

Des programmes financiers, ne s'adressant pas particulièrement à la clientèle à faible revenu, sont offerts par le distributeur. L' *Energy Finance Plan* permet d'emprunter pour des rénovations ou pour l'achat ou l'entretien des systèmes de chauffage ou de climatisation par exemple. Le *Power Smart Residential Home Program* offre la possibilité de financer des mesures d'efficacité énergétique dans la résidence¹⁰⁶.

Toronto (Ontario)

Toronto Hydro :

Toronto Hydro Electric System (2006) Conditions of Service, Effective Date : February 10, 2006, 98 p.

Modalités de paiement¹⁰⁷

Les options de paiement disponibles (sans compter les modalités habituelles de paiement par chèque ou au comptoir) sont le paiement préautorisé à prélèvements automatiques et le paiement par facture électronique. Ce dernier offre la réception et la consultation de la facture en ligne et permet le paiement électronique directement à Toronto Hydro ou par le biais de l'institution financière.

Facturation¹⁰⁸

La fréquence de facturation est bi-mestrielle et le nombre de jours de facturation peut varier entre 55 et 65.

¹⁰⁶ Manitoba Hydro, Customer service and rates, Financial programs (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : http://www.hydro.mb.ca/your_service/financial_programs.shtml

¹⁰⁷ Toronto Hydro, Billing and Payment Options, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/new_customer/billing_and_payment.cfm

¹⁰⁸ Toronto Hydro, Billing and Payment Options, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/new_customer/billing_and_payment.cfm

Tarifs résidentiels¹⁰⁹

La facture mensuelle pour le service d'électricité de Toronto Hydro est détaillée de la façon suivante :

Densité de population (région du client)		Été (1 ^{er} mai au 31 octobre)	Hiver (1 ^{er} novembre au 30 avril)
1. Consommation d'électricité	- Premiers kWh de consommation	0,05\$/kWh (premiers 600 kWh)	0,05\$/kWh (premiers 1000 kWh)
	- kWh additionnels	0,058\$/kWh	0,058\$/kWh
2. Livraison	- Frais mensuels	13,64\$/mois	13,64\$/mois
	- Tarif de transport	0,0104\$/kWh	0,0104\$/kWh
	- Tarif de distribution	0,0201\$/kWh	0,0201\$/kWh
3. Frais de réglementation	- Service standard	0,25\$/mois	0,25\$/mois
	- Frais supplémentaires (marché de gros)	0,0062\$/kWh	0,0062\$/kWh
4. Frais remboursement de dette	- Frais	0,007\$/kWh	0,007\$/kWh

- Conditions de services

Contrat

L'acceptation de la demande de service par Toronto Hydro constitue l'acceptation d'un contrat entre le consommateur et Toronto Hydro. Ce contrat inclut les conditions de service et les dispositions s'y rattachant¹¹⁰.

Lorsque le consommateur décide d'acheter son électricité d'un détaillant, la signature d'un contrat est requise¹¹¹.

Dépôts¹¹²

Un dépôt de sécurité peut être demandé lors de la demande de service initiale ou en cas de mauvais dossier de paiement. Un bon dossier de paiement signifie ne pas avoir reçu plus d'un avis d'interruption, ne pas avoir eu plus d'un chèque ou paiement préautorisé sans provision et aucune interruption de service. Pour la clientèle résidentielle, le bon dossier de paiement doit avoir été maintenu pendant un an.

Le montant du dépôt de sécurité équivaut 1,75 fois le montant de la facture bi-mestrielle.

¹⁰⁹ Toronto Hydro, Residential, Rates (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : <http://www.torontohydro.com/electricsystem/residential/rates/index.cfm>

¹¹⁰ Toronto Hydro Electric System (2006) Conditions of Service, Effective Date : February 10, 2006, p. i.

¹¹¹ Ontario Energy Board, Information Center, Choosing an Electricity Retailer, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.oeb.gov.on.ca/html/en/consumers/infocentre/fsheets-elec/fs_choose retailer.htm

¹¹² Toronto Hydro, Billing and Payment Options, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/new_customer/billing_and_payment.cfm

Frais divers

Les frais d'ouverture de dossier pour un nouveau client sont de 8,80\$¹¹³. Il n'y a pas de frais de branchement, de mise en service et de remise en service comme tel. Ceux-ci sont ajoutés aux coûts de service du distributeur et sont récupérés par la tarification du celui-ci¹¹⁴. Des intérêts sont applicables en cas de retard de paiement. Des frais supplémentaires s'ajoutent lors de la remise en service suite à une interruption pour non paiement, pour un chèque sans provision ainsi que pour une visite de la part d'un agent de recouvrement¹¹⁵.

Refus/interruption de service

L'interruption de service peut survenir en cas de non paiement de la facture d'électricité. Le service est rétabli lorsque le client a démontré un bon dossier de paiement (voir « Dépôts »).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Les mesures spécifiquement destinées à la clientèle à faible revenu de Toronto Hydro sont à toute fin pratique inexistantes. La seule mesure qui peut s'en apparenter, à tort, est le tarif d'électricité pour les premiers kWh de consommation (soit 1000 kWh en hiver et 600 en été) qui est de 5 ¢/kWh¹¹⁶.

Recours, litiges.

En cas de plainte à propos de la fourniture ou de la distribution, le client peut contacter Toronto Hydro. Pour les clients liés par contrat à un détaillant, les plaintes doivent être communiquer directement à ce dernier.

La protection des consommateurs d'électricité est assurée par l'*Ontario Energy Board* (OEB) qui voit ses responsabilités en la matière établies par l'*Ontario Energy Board Consumer Protection Act* et l'*Energy Consumer's Bill of Rights*. Les détaillants d'électricité doivent obtenir un permis de l'OEB et obéir à un code de conduite¹¹⁷.

¹¹³ Toronto Hydro, Billing and Payment Options, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.torontohydro.com/electricsystem/customer_care/new_customer/billing_and_payment.cfm

¹¹⁴ Toronto Hydro Electric System (2006) Conditions of Service, Effective Date : February 10, 2006, Tableau 2, p. 90,

¹¹⁵ Toronto Hydro Electric System (2006) Conditions of Service, Effective Date : February 10, 2006, p. 48-49,

¹¹⁶ Représentante du service à la clientèle, Toronto Hydro, communication téléphonique, 10 avril 2006.

¹¹⁷ Ontario Energy Board, Information Center, Electricity Market Overview, (page consultée le 10 avril 2006), En ligne : http://www.oeb.gov.on.ca/html/en/consumers/infocentre/fsheets-elec/fs_marketoverview.htm

Montréal (Québec)

Hydro-Québec :

Hydro-Québec (2003) Conditions de service d'électricité; Usage résidentiel (Domestique), 49 p.

Modalités de paiement

La facture est payable dans les 21 jours suivant la date de facturation (p.28). Sous conditions d'une entente avec le distributeur, le client peut se prévaloir du mode de versements égaux. Le montant du paiement par versements égaux est révisé à tous les 6 mois¹¹⁸. Une révision peut également survenir en cas de modification des tarifs, de déménagement ou d'écart important entre le versement mensuel et le coût associé à la consommation (p.29). Le mode de paiement par prélèvements automatiques est aussi disponible (p.30). (Pour les frais d'administration, voir la sous-section « Frais divers ».)

Facturation

L'ensemble des clients résidentiels reçoivent une facture au moins à tous les 90 jours (p. 26). Une facture mensuelle est acheminée au client inscrit au mode de versements égaux. Dans le cas d'un client inscrit au paiement par prélèvements automatiques, un relevé de compte périodique lui est envoyé (p.30).

Tarifs résidentiels¹¹⁹

Deux structures tarifaires sont en vigueur pour les usagers résidentiels. Le tarif D s'applique aux logements dont le mesurage est distinct et le tarif DM s'applique aux immeubles à logements collectifs dont le mesurage est collectif.

	Tarif D	Tarif DM
Redevance d'abonnement/jour	0,4064 \$	0,4064\$
30 premiers kWh/jour	0,0502 \$/kWh	0,0502 \$/kWh
Consommation supérieure à 30 kWh/jour	0,0633 \$/kWh	0,0633 \$/kWh
Prime de puissance en hiver/mois (plus de 50 kW)	3,96 \$/kW	0,99 \$/kW

Conditions de services

Contrat

On définit l'abonnement comme étant « tout contrat conclu entre un *client* et Hydro-Québec pour le service de *livraison de l'électricité* » (p. 9, se référant au *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*, article 3).

¹¹⁸ Hydro-Québec, Clients résidentiels, Paiement autorisé/Mode de versements égaux, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <http://www.hydroquebec.com/paiement/simple/index.html>

¹¹⁹ Hydro-Québec (2005) Tarifs du Distributeur et conditions d'application, p.12 et 17. Document disponible en ligne sur le site Internet d'Hydro-Québec au : http://www.hydroquebec.com/publications/fr/tarifs/pdf/tarifs_distributeur_010405.pdf (document consulté le 7 avril 2006)

Dépôts

Un dépôt peut être exigé pour un client affichant, dans les 24 derniers mois, une faillite ou la réception d'un avis de retard justifiant le recours à une interruption du service. Le montant maximal du dépôt ne peut dépasser la somme la plus élevée de deux mois consécutifs, pour la période identifiée. Le remboursement du dépôt, avec intérêts, s'effectue à l'échéance de 24 mois, pour un client n'ayant pas payé plus d'une facture en retard durant cette période (p.24).

Frais divers

Le tableau suivant montre l'ensemble des frais reliés au service et la vente d'électricité¹²⁰.

Frais d'abonnement	
Gestion de dossier	20 \$
Ouverture de dossier	50 \$
Mise sous tension suite à une demande de cessation	130 \$ (minimum)
Frais reliés aux conditions de vente	
Taux applicable aux dépôts	Taux des certificats de dépôt garanti d'un an de la Banque Nationale du Canada (BNC), au 1 ^{er} avril.
Frais d'administration sur factures (Déterminés en fonction d'une fourchette de taux d'intérêts préférentiels de la BNC)	Entre 1,2 et 2,2 % mensuellement (entre 15,38 % et 29,84 % annuellement)
Frais pour chèque sans provision	10 \$

Refus/interruption de service

Le refus ou l'interruption du service peut survenir lors de non paiement de facture ou de non conformité avec les conditions d'une entente de paiement, lors d'un refus de fournir les renseignements requis ou de fournir des renseignements erronés, lors d'un refus de fournir dépôt ou garantie ainsi que pour des cas de difficultés d'accès aux installations du client. Pour des cas de non paiement de facture, un avis de retard est envoyé (avec preuve d'envoi) au client au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption (p. 31). Pour le rétablissement du service, ce client doit payer les frais de rétablissement (minimum 50 \$) et peut devoir verser un dépôt ou une garantie (p. 32).

Le distributeur ne refuse pas ou n'interrompt pas la fourniture d'électricité à un client résidentiel, pour une résidence principale, entre le 1^{er} décembre et le 31 mars, inclusivement (p.31). Pour un client dont la résidence principale est munie d'un système de chauffage à l'électricité, le distributeur procède, avec accord du client, au raccordement le ou vers le 1^{er} décembre. Les frais d'interruption et de rétablissement (minimum de 50 \$) sont ajoutés au montant dû par le client. Celui-ci doit également payer avant le raccordement des frais de mise sous tension de 130 \$ (p. 32).

¹²⁰ Hydro-Québec (2003) Conditions de service d'électricité; Usage résidentiel (Domestique), Annexe 1, p. 43.

- Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Dans ses conditions de service, le distributeur définit une entente de paiement comme suit :

« les termes d'un accord visant le remboursement des sommes dues suivant des modalités autres que celles prévues à l'article 90 contenue à la section : « Modes de paiement ». L'entente de paiement doit permettre d'acquitter la dette et le coût de la consommation prévue pour le terme de l'entente » (Hydro-Québec (2003) Conditions de service d'électricité; Usage résidentiel (Domestique), p.10 en référence au Règlement 634, article 3).

Dans les cas de non paiement de facture, à la demande du client, le distributeur propose une entente de paiement avant de procéder à l'interruption du service d'électricité (p. 31).

Sur son site Internet¹²¹, le distributeur fait spécifiquement référence à la clientèle présentant des difficultés de paiement. On invite un client dans une telle situation à communiquer le plus tôt possible avec un représentant pour tenter d'élaborer une situation personnalisée.

Recouvrement

Les modalités de recouvrement ne se retrouvent pas explicitement dans les conditions de service.

Autres

Le distributeur a mis en place l'initiative d'efficacité énergétique « Mieux consommer ». Pour la clientèle résidentielle, cette initiative comprend un programme de diagnostic pour évaluer la consommation d'énergie du logement ou de la maison et formuler des recommandations d'amélioration de l'efficacité énergétique s'il y a lieu. L'initiative propose également des promotions (publicités, rabais, ententes avec des détaillants) de produits économiseurs d'énergie comme les thermostats électroniques, les ampoules fluorescentes, les minuteriers pour piscine et les électroménagers « Energy Star ». L'initiative comprend aussi de l'aide financière, sous forme de subvention, pour la programme Energuide de rénovation pour les maison et pour la construction de nouvelles maisons selon les exigences du programme Novoclimat de l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec¹²². Ces programmes ne sont toutefois pas spécifiquement adaptés aux besoins de la clientèle à faible revenu.

¹²¹ Hydro-Québec, Clients résidentiels, Difficultés de paiement ? (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.hydroquebec.com/residentiel/difficultes_paiement/index.html

¹²² Hydro-Québec, Clients résidentiels; Outils et programmes pour économiser (page consultée le 24 juin 2006), En ligne : <http://www.hydroquebec.com/residentiels/index.html>

Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Saint John Energy¹²³ :

Modalités de paiement¹²⁴

En plus des méthodes de paiement usuelles (par courriel ou en personne), le distributeur offre la possibilité de payer par son Programme de paiement préautorisé, par le service bancaire en ligne et par téléphone ou par la distribution électronique des factures. La consultation électronique des factures doit cependant se faire via le site Internet de l'institution financière.

Un programme de paiements égaux est également accessible à la clientèle. La facture mensuelle égale durant l'année est établie selon la moyenne de consommation de l'année précédente. À la fin de l'année, la consommation réelle est comparée avec la consommation facturée et le compte du client est soit crédité ou soit débité de la différence.

Facturation

Mensuelle.

Tarifs résidentiels¹²⁵

Code 1 - Tarifs mensuels

Tarif par kWh pour les premiers 800 kWh :	7,98 cents
Reste de la consommation :	6,30 cents
Frais mensuels du client :	13,62 \$
(Taxes non incluses)	

Conditions de services

Contrat

Un client qui fait une demande de raccordement est tenu de remplir et de signer une convention de service au préalable.

Dépôts

Un dépôt de garantie peut être requis en fonction d'antécédents de paiement non satisfaisants ayant mené à un débranchement ou en cas d'existence de compte non réglé. Le remboursement du dépôt est effectué deux ans après son versement, sous réserve d'habitudes de paiements satisfaisantes.

¹²³ Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Politiques à l'intention des clients (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/customerpolicies.htm

¹²⁴ Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Modalités de paiement (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/paymentoptions.htm

¹²⁵ Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Tarifs (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/rates.htm

Frais divers¹²⁶

Dans le cas de paiements en retard, des frais mensuels de 1,5 % sont ajoutés au solde du client. Des frais de 21,84 \$ sont également ajoutés en solde en cas de chèque sans provision ou de chèque retourné (taxes non incluses).

Refus/interruption de service

Certaines raisons peuvent justifier un débranchement par le distributeur : un compte en souffrance depuis 45 jours ou plus, une manipulation non autorisée des installations du distributeur ou entrave à la fourniture, un refus de l'accès du distributeur à ses installations et une fausse déclaration d'identité.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Le distributeur invite les clients qui ont de la difficulté à payer leur facture à communiquer avec un représentant du service à la clientèle pour prendre des arrangements¹²⁷.

Halifax (Nouvelle-Écosse)

NS Power :

Modalités de paiement¹²⁸

Le paiement peut être effectué en personne (banque ou agents de paiement du distributeur), par la poste, par téléphone et par Internet (via l'institution financière). Le paiement automatique par prélèvements bancaires est également offert.

Il est possible de choisir l'option de paiement mensuel par versements égaux, basés sur la consommation de l'année précédente. Le montant payé est comparé chaque année avec la consommation réelle et la différence est portée au calcul de l'année suivante.

Facturation¹²⁹

Bimestrielle ou mensuelle dans le cas du paiement par versements égaux.

Tarifs résidentiels¹³⁰

Frais de service :	10,83 \$/mois
Consommation :	9,22 ¢/kWh
(Taxes non incluses)	

Mesures pour la clientèle à faible revenu

¹²⁶ Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Tarifs (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/rates.htm

¹²⁷ Saint John Energy, Comptes et facturation, Clients résidentiels, Conseils concernant les paiements, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.sjenergy.com/sje_french/Accounts_&Billing/Residential/paymenttips.htm

¹²⁸ NS Power, Payment Options, (page consultée le 11 avril 2006), En ligne : <http://www.nspower.ca/YourHome/OurServices/PaymentOptions/>

¹²⁹ NS Power, Payment Options, (page consultée le 11 avril 2006), En ligne : <http://www.nspower.ca/YourHome/OurServices/PaymentOptions/>

¹³⁰ NS Power, Tariffs, Residential, Domestic Service Tariff, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <http://www.nspower.ca/AboutUs/RatesRegulations/Residential/DomesticService.html>

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu¹³¹:

Le *Good Neighbour Energy Fund* est destiné à procurer chauffage et confort à des familles de la Nouvelle-Écosse qui sont dans le besoin. Le fonds considère le bois de chauffage, l'huile à chauffage, le propane et l'électricité. Il est administré par le biais de l'Armée du Salut et débute en janvier de chaque année. Le distributeur (via Emera) contribue à hauteur de 1,00\$ pour chaque montant de 3,00\$ amassé parmi sa clientèle, jusqu'à concurrence de 15 000\$ par année. Il existe également le *Good Neighbour Employee Charitable Fund*, au sein duquel le distributeur égale le montant donné par ses employés. Les dons sont déductibles d'impôt et un reçu est remis par l'Armée du Salut à la fin de chaque année fiscale.

En 2004, plus de 500 familles ont bénéficié de ce fonds d'aide.

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Maritime Electric (Fortis inc.) :

Maritime Electric; Rates and General Rules and Regulations (page consultée le 29 septembre 2005), En ligne : <http://www.maritimeelectric.com/policies.html>

Modalités de paiement

L'option de paiement par versements égaux est disponible. Le montant mensuel est établi en fonction de la consommation de l'année précédente. Une réévaluation des paiements égaux est réalisée à chaque six mois. Advenant un écart supérieur à 10 %, le distributeur en avise le client. Il est à noter que les frais de retard, d'appels de service et de branchement ne sont pas inclus dans le calcul du montant des versements égaux. Ces frais sont ajoutés après le calcul des versements.

Un client qui ne respecte pas les conditions de paiements peut se voir exclu du programme de paiement par versements égaux.

Facturation

Tarifs résidentiels

1) En zone urbaine (Code 110)

Frais de service :	21,55 \$ par période de facturation
Premiers 1200 kWh par période de facturation :	10,33 ¢/kWh
Consommation excédentaire par période de facturation :	8,01 ¢/kWh

2) En zone rurale (Code 130)

Frais de service :	23,60 \$ par période de facturation
Premiers 1200 kWh par période de facturation :	10,33 ¢/kWh
Consommation excédentaire par période de facturation :	8,01 ¢/kWh

Conditions de services

Contrat

Pas de contrat signé requis, seulement des informations sur le client.

¹³¹ NS Power, Our Community, Being Good Neighbour, Energy Fund, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <https://www.nspower.ca/cgi-bin/OurCommunity/Public/goodNeighbour.cgi>.

Dépôts

Un dépôt de sécurité n'est pas requis pour un client qui présente une historique de paiement satisfaisante. Le taux d'intérêt appliqué sur les dépôts correspond au taux des Bons du Trésor – un an – du Gouvernement du Canada. Le dossier du client est revu après douze mois et le dépôt peut être remis sous forme de crédit, dans le cas où le client a démontré un bon dossier de paiement.

Frais divers

Des frais pour le branchement initial de 68,04\$ sont applicables. En cas de fonds insuffisants lors du paiement, des frais de 16,50\$ sont facturés au client. Un retard de paiement occasionne des frais de 1,65% par mois (21,70% par année).

Refus/interruption de service

Le distributeur se réserve le droit de débrancher le service d'électricité pour des raisons de sécurité, d'interférence avec le service d'autres clients, d'accès aux installations, ainsi qu'en cas de défaut de paiement ou de non respect des conditions.

Le rebranchement suite à un défaut de paiement est effectué seulement après la prise d'arrangements de paiements satisfaisants. Des frais d'appel de service sont applicables et un dépôt équivalent à deux mois de service peut être requis lors du rebranchement.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Une entente de paiement est requise lorsqu'un client ayant déjà été débranché pour défaut de paiement demande d'être rebrancher.

Recours, litiges.

En cas de litige entre le distributeur, Maritime Electric et un client, concernant le l'interprétation ou l'application des dispositions, l'un ou l'autre des partis peut déposer une requête à la *Island Regulatory and Appeals Commmission*.

St-John's (Terre-Neuve – et - Labrador)

Newfoundland Power (Fortis inc.) :

Newfoundland Power inc. (2005) Schedule of Rates, Rules and Regulations, 26 p.

Modalités de paiement¹³²

La facturation électronique est offerte par le biais d'un courriel comprenant un lien vers la facture accessible via Internet.

Un programme de paiement automatique est également disponible en prélevant le montant de la facture mensuelle directement dans le compte bancaire identifié. Une facture est tout de même acheminée au client et celui-ci peut choisir parmi trois dates de prélèvement : la date permettant de bénéficier du rabais, la date permettant d'éviter des frais d'intérêts et une date flexible entre le 1^{er} et le 28. Le rabais est applicable en cas de paiement à l'intérieur de la période de 10 jours suivant la date de facturation.

Le programme de paiements égaux permet de choisir le paiement égal pour 10 ou 12 mois. La consommation mensuelle moyenne de l'année précédente sert de base au calcul des paiements de l'année en cours.

Le distributeur insiste beaucoup sur la « facilité » du paiement en utilisant simultanément les trois programmes qui sont le paiement par versements égaux (« *Easy* »), le paiement automatique (« *Easier* ») et la facturation électronique (« *Easiest* »).

Il est également possible de payer par téléphone, par Internet et par guichet automatique via l'institution financière, en plus du paiement par des « *drop-off boxes* », en personne, par la poste et aux *Newfoundland Power Payment Centres*.

Facturation

Mensuelle (p. 10).

Tarifs résidentiels (p.19)

Frais de service :	15,69\$/mois
Consommation :	8,458¢/kWh
Rabais :	Un paiement effectué dans les 10 jours suivant la date de facturation entraîne un rabais de 1,5% (minimum 1,00\$).

(Taxe municipale et ajustements au taux de stabilisation inclus, taxe de vente harmonisée (*Harmonized Sales Tax – HST*) non incluse)

¹³² Newfoundland Power, Customer Service, Residential, Your Account, Billing and Payment Options, (page consultée le 29 septembre 2006), En ligne : <http://www.newfoundlandpower.com/service/residential/youraccount/payment/paymentoptions.htm>

Conditions de services

Contrat

Une demande de service acceptée par le distributeur constitue un contrat entre le demandeur et le distributeur. (p. 2).

Dépôts

Le demandeur ou le client est tenu de remettre un dépôt de sécurité sur demande du distributeur, selon les modalités déterminées par le *Board of Commissioners of Public Utilities of Newfoundland and Labrador*. Une garantie spéciale peut être exigée en cas de caractéristiques de nature particulière ou d'investissements extraordinaires (p. 3)¹³³.

Frais divers

Un client demandant un rebranchement, après avoir été débranché, doit acquitter des frais de 20 \$ si le rebranchement se fait durant les heures normales d'ouverture ou 40 \$ en dehors de ces heures (p. 8).

Un chèque sans provision peut entraîner des frais de 10 \$. Des intérêts sont applicables sur les montants de factures non payées supérieurs à 50 \$ au moment de la facturation subséquente (p. 10).

Refus/interruption de service

Le distributeur peut refuser de fournir le service d'électricité à un demandeur qui ne remplit pas une demande de service, qui fournit de faux renseignements, qui présente une facture en retard de plus de 30 jours après la facturation, qui ne remet pas de dépôt de sécurité ou de garantie requis ou qui ne paie pas différents frais (p. 2).

Le distributeur se réserve le droit d'interrompre le service lorsque le client fournit de faux renseignements ou des renseignements erronés lors de sa demande de service (p. 11). Le distributeur a la possibilité de débrancher un client, après avis, dans le cas où une facture demeure impayée 30 jours ou plus après la date de facturation. Cela tout en respectant la politique de recouvrement déposée auprès du *Board*. Le distributeur peut refuser de rebrancher un client en situation de violation des conditions ou de non paiement de service (p. 12).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu:

Des programmes de financement sont offerts pour les améliorations au système de chauffage ou de ventilation par exemple, mais ne s'adressent pas spécifiquement à la clientèle à faible revenu¹³⁴.

¹³³ Une politique de dépôt de Newfoundland Power semble indiquer que le distributeur n'exige pas de dépôt de sécurité de la part de sa clientèle résidentielle. Le document *Newfoundland Light & Power Co. Limited Customer Security Deposit Policy* peut être trouvé en ligne à l'adresse suivante : <http://n225h099.pub.nf.ca/nfpower03/InformationExhibits/Information-44.pdf> (document consulté le 21 juin 2006).

¹³⁴ Newfoundland Power, Customer Service, Residential, Electric Heat Financing Program, (page consultée le 29 septembre 2006), En ligne : <http://www.newfoundlandpower.com/service/residential/energyuseinyourhome/electricheatingsystems/ehfinancing.htm>

ANNEXE 2A

Province	Municipalité	Distributeur
		Gaz naturel – conditions de service
Colombie-Britannique	Vancouver	Terasen Gas, http://www.terasengas.com/AboutTerasenGas/default.htm
Alberta	Calgary	ATCO Gas, http://www.atcogas.com/AboutUs/about_us.asp
Saskatchewan	Saskatoon	SaskEnergy, http://www.saskenergy.com/about_saskenergy/default.asp
Manitoba	Winnipeg	Manitoba Hydro, http://www.hydro.mb.ca/about_us/about_us_home.shtml
Ontario	Toronto	Enbridge Gas, http://www.egd.enbridge.com/
Québec	Montréal	GazMétro, http://www.corporatif.gazmetro.com/
Nouveau-Brunswick	Saint-Jean	Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick, http://www.energieformidable.ca/corporate.php
Nouvelle-Écosse	Halifax (en projet)	Heritage Gas, http://www.heritagegas.com/
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown	N/D ¹³⁵
Terre-Neuve	St-John's	N/D

¹³⁵ Il n'y a pas de gaz naturel disponible sur l'Île-du-Prince-Édouard. Réseau canadien des énergies renouvelables, Le système énergétique centralisé de Charlottetown, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.canren.gc.ca/renew_ene/index.asp?CalD=47&PgID=956

ANNEXE 2B

Vancouver (Colombie-Britannique)

Terasen Gas

Terasen Gas (2005) Publications, Lower Mainland, Squamish, Interior (page consultée le 1 décembre 2005), En ligne

<http://www.terasengas.com/Publications/LowerMainlandSquamishInterior/Service.htm>,

Terasen Gas (2005) At Home : Your Guide to Terasen Gas, juin 2005, 29 pages.

Modalités de paiement :

En plus de la facturation postale, il est possible de consulter et de payer sa facture directement sur le site Internet du distributeur. Une note est envoyée par courriel indiquant la disponibilité de la nouvelle facture. La facture peut également être payée par le biais d'une institution financière (en personne, par téléphone ou par Internet) ou en utilisant les boîtes de dépôt (« drop boxes »).

Le distributeur offre deux options de paiement : le paiement égal et le paiement préautorisé. Le programme de paiement égal requiert une estimation de la consommation de gaz pour l'année suivante basée sur la consommation des 11 mois précédents, de juillet à juin. Pour éviter de trop grands écarts entre l'estimation et la consommation réelle, une révision à mi-saison est effectuée et un ajustement du montant mensuel peut être apporté si nécessaire. Un montant peut être crédité ou facturé en juin, en fonction de la différence entre la consommation estimée et la consommation réelle.

Le paiement préautorisé implique un retrait automatique du compte bancaire, accompagné d'un avis mensuel de paiement.

Facturation :

Mensuelle.

Tarifs résidentiels¹³⁶ :

Le prix du gaz étant déterminé par le marché, les tarifs de consommation ne sont pas nécessairement fixes. Cependant, tout changement de tarifs doit être approuvé par la *British Columbia Utilities Commission* (BCUC).

Le tarif comprend deux parties : un montant mensuel de base pour couvrir certains frais fixes de distribution et un tarif de consommation, qui est fixé et réglementé par la BCUC.

Les détails du tarif résidentiel sont les suivants :

¹³⁶Terasen Gas, "Natural gas rate adjustments", 1 avril 2006, 2 p. Document disponible en ligne sur le site de Terasen Gas au :

http://www.terasengas.com/NR/rdonlyres/e4nbojdxhtr6vopy5nqs735twprhaidtqgp3iwcmmrmt2aan76toaukqh75elhau5gg3msiuxlp3imevz42dsvv6hlmg/LM_resid.pdf (document consulté le 29 novembre 2006).

Frais mensuels de base :	11.16 \$/mois
Frais de livraison :	2.904 \$/GJ
Frais de consommation	8.137 \$/GJ

Conditions

Contrat

Il n'y a pas de signature de contrat comme telle. La demande de service par téléphone est suivie d'une lettre qui indique les conditions de services du distributeur de gaz selon la réglementation de la British Columbia Utilities Commission (BCUC)¹³⁷.

Dépôts

Un dépôt de sécurité peut être requis en cas de mauvais dossier de crédit avec le distributeur ou pour reprendre le service après arrêt pour non paiement. Le dépôt peut servir à payer pour des factures non payées. Lors d'une nouvelle demande de service, un nouveau dépôt serait alors requis. Le montant du dépôt correspond généralement au total des deux mois consécutifs les plus élevés à l'adresse concernée. Lorsque ce montant est inférieur à 50\$, le dépôt n'est pas requis.

Le dépôt est remis avec intérêts après l'établissement d'un bon dossier de paiement ou lors de la cessation du service par le client.

Une entente de paiement peut être conclue pour le paiement du dépôt de sécurité et permet d'étaler ce paiement sur quelques mois. Toutefois, advenant une telle entente, le client est tenu de payer à temps tous ses paiements mensuels de service.

Refus/interruption de service

En cas d'interruption, un avis spécifique est envoyé au client lui indiquant le montant dû ainsi que la date prévue d'interruption du service. Les conditions de paiement nécessaires pour éviter l'interruption sont également mentionnées.

Une interruption sans avertissement ou un refus de service peut survenir dans le cas où les véritables usages du gaz n'ont pas été mentionnés, le client a quitté le domicile, un tuyau ou un équipement est défectueux ou l'accès au domicile pour la lecture du compteur est impossible sur une période de trois mois.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Une entente de paiement peut être conclue pour le paiement du dépôt de sécurité (voir la sous-section « Dépôt »).

Calgary (Alberta)

ATCO Gas :

ATCO Gas (2003) Terms and Conditions for Distribution Service Connections, 43 p.

¹³⁷ Dana Letts, Energy Services Advisor , Inside Sales, Terasen Gas, (courriel reçu le 2 décembre 2005).

- Modalités de paiement

Le fait pour le client de ne pas recevoir la facture ne constitue pas une raison suffisante pour justifier le non paiement ou un retard de paiement de cette facture. Le distributeur se réserve le droit d'ajouter des frais de retard lorsqu'une facture est payée après la date indiquée. Un défaut de paiement peut conduire à une interruption de service 15 jours après la date de paiement, le tout étant sujet à l'article 8.5. (p.34-35)

Facturation

Mensuelle.

Tarifs résidentiels

La grille tarifaire sud s'applique à la région de Calgary. Au nord de Red Deer, la grille nord est applicable.

Frais variables :	1.138 \$/GJ
Frais fixes :	13.01 \$/mois
Part du client dans le gain ou la perte financière de l'utilisation des installations de production :	0.052 \$/GJ Crédit
Part du client dans le gain ou la perte financière l'utilisation des installations de stockage :	0.139 \$/GJ Crédit
Participation dans perte de revenus :	0.110 \$/GJ Débit

Conditions

Contrat

Un contrat signé par le client peut être demandé par le distributeur. En absence d'un contrat signé, une entente est considérée conclue par la distribution d'un service par le distributeur et l'acceptation de ce service par le client. La livraison, la réception et le paiement du service de gaz est donc sujet aux conditions de service du distributeur (p.17-18).

Dépôts

On mentionne la possibilité de demander un dépôt dans le document des conditions de service, mais on ne retrouve pas de détails sur les modalités ou les montants.

Frais divers

Tout service additionnel aux services réguliers sera sujet à des frais distincts (p.15)

Des frais de retard peuvent s'appliquer ainsi que des frais pour un chèque sans provision ou retourné pour toute autre raison (p. 35).

Les frais de rebranchement de service sont de 45 \$, plus les frais fixes encourus durant l'interruption, sur un maximum de 10 mois. Les frais de manipulation de compteur sont de 45\$ et les frais pour chèque retourné sont de 15 \$ (p. 42).

Refus/interruption de service

Le distributeur peut interrompre, réduire ou encadrer le service en cas de construction, installation, entretien, réparation, remplacement ou inspection des équipements ; pour assurer la sécurité et la fiabilité du réseau de distribution ; pour des raisons d'urgence. Des efforts raisonnables doivent être fournis par le distributeur pour minimiser les impacts de ces interruptions sur sa clientèle (p. 26).

En cas de violation des conditions de service ou pour une situation dangereuse causée par un client, le distributeur peut procéder, suite à un avis de 48 heures, à une interruption du service (p. 29).

Outre des considérations de sécurité et de légalité, le distributeur peut interrompre le service à un client pour non paiement de facture(s) ou pour des frais non payés.

Un client voulant être rebranché suite à une interruption doit payer tout montant dû au distributeur (s'il y a lieu) ainsi que les frais de rebranchement de 45 \$ (p. 39).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Il existe des fonds et des activités pour des organismes communautaires, mais pas pour la clientèle du distributeur spécifiquement¹³⁸.

Recours, litiges,

Un tiers ayant des requêtes ou des plaintes concernant les conditions de service du distributeur peut s'adresser à ATCO Gas ou à son autorité réglementaire, l'Alberta Energy and Utilities Board (EUB) (p. 6).

En cas de conflit entre ce qui est indiqué dans les Conditions de services et les décisions du *Alberta Energy and Utilities Board* (EUB), ces dernières ont préséance. En cas de conflit entre les Conditions de services et une entente avec un distributeur, les Conditions de service ont préséance. (p. 12)

Saskatoon (Saskatchewan)

SaskEnergy :

SaskEnergy (2005) Terms & Conditions of Service Schedule, 33 p.

Modalités de paiement

Les factures sont envoyées par la poste ou par fax, courriel ou directement sur le site Internet lorsque demandé par le client et approuvé par le distributeur. Pour les envois par fax ou courriel et pour les envois d'avis de facturation Internet, la date d'envoi constitue la date de réception du client.

Le distributeur offre trois options de paiement à sa clientèle. Le programme de paiements égaux permet d'estimer la consommation sur une période de 11 mois et les écarts positifs ou négatifs par rapport à la consommation réelle sont inclus dans le calcul de la facture du 12^e mois. Le programme de paiement préautorisé permet de débiter automatiquement le compte bancaire à chaque période de facturation. Une autre option, moins appropriée pour les consommateurs résidentiels est le « Consolidated Billing » qui permet de regrouper entre 10 et 100 comptes et d'indiquer les montants facturés en un seul envoi (p. 9-11).

¹³⁸ ATCO Group, "ATCO Employees Raise Over \$1,2 Million For Alberta Charities", NewsRelease, 21 avril 2005, 2 p. Document disponible en ligne sur le site d'ATCO Gas au : http://www.atcogas.com/About_Us/News_Releases/2005/news-atcogas-north-042105.pdf (document consulté le 26 juin 2006).

Facturation

La facturation peut se faire mensuellement, trimestriellement, annuellement ou de façon saisonnière, selon la période déterminée par le distributeur. Les informations sur les comptes ou les factures sont disponibles sur demande (p. 8).

Tarifs résidentiels

(Pour le service résidentiel à compteur individuel)

Code de tarif :	G01	B01
	Service complet	Service de livraison
Frais mensuels de base	10,50 \$	10,50 \$
Frais de livraison	7,10 ¢/m ³	7,10 ¢/m ³
Frais de consommation	25,51 ¢/m ³	Prix du fournisseur

* B01 = autre fournisseur que SaskEnergy

Source : Annexe B, p.1.

Conditions :

Contrat

Une demande de service verbale, en personne ou par téléphone, et une demande de service par Internet peut être considérée comme un contrat par le distributeur. Pour être considéré avoir accepté le contrat, le distributeur doit avoir débuté le service ou avoir indiqué cette acceptation par écrit. Le distributeur peut également demander une demande de service écrite (p. 1-2).

Dépôts

Un dépôt de sécurité peut être requis, à la discrétion du distributeur, au moment de la demande de service ou sur la facture initiale. Le défaut de payer ce dépôt peut entraîner l'interruption du service. Pour le service résidentiel, le dépôt correspond à 15% du montant annuel de facturation anticipé et est demandé en cas de dossier d'interruption ou de débranchement ou en cas de mauvaise historique de paiement du client.

Des intérêts annuels sont payables par le distributeur sur les dépôts, selon une formule basée sur le taux annuel annoncé par le Banque Royale du Canada (Annexe D).

Frais divers :

Frais administratifs applicables à la clientèle résidentielle :

Type de frais	Frais (heures d'ouverture)	Frais (hors des heures d'ouverture)
Changement d'adresse	25 \$	50 \$
Activation du service	50 \$	75 \$
Débranchement	35 \$	60 \$
Rendez-vous manqué	25 \$	50 \$
Conflit de lecture de compteur	25 \$	N/A
Paieement en retard	Intérêts composés de 1,17 %, ou 15 % annualisés	
Chèque retourné	25 \$	

Source : Annexe C.

Refus/interruption de service

Le distributeur peut refuser le service à un client présentant un mauvais dossier de crédit ou de paiement. Ce client doit payer les sommes dues, prendre des arrangements de paiement ou fournir un dépôt de sécurité (p. 3-4).

Le fait de ne pas payer une facture à la date indiquée constitue un défaut de paiement et peut conduire à l'interruption ou au débranchement du service (p. 8-9).

Dans le cas du non respect des conditions de service par le client, le distributeur peut accéder à la propriété du client pour procéder à l'interruption ou au débranchement ou pour récupérer ses équipements.

Après interruption ou débranchement, le client est toujours tenu de payer les sommes dues et le distributeur a le droit de procéder au recouvrement de ces sommes (p. 16-17).

En cas de demande de rebranchement, le distributeur peut demander au client de payer les sommes dues, de payer des frais d'activation et/ou de fournir un dépôt de sécurité (p. 18).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Le site Internet du distributeur fait mention de plusieurs programmes d'initiatives communautaires et de bénévolat par les employés¹³⁹. Toutefois, ces initiatives ne s'appliquent pas spécifiquement à la clientèle à faible revenu du distributeur car elle concernent des causes comme le sport chez les enfants et la distribution de vêtements auprès de familles défavorisées.

Ententes de paiement

Le distributeur prévoit, en cas de refus de fourniture de service à un client ayant un mauvais dossier de crédit ou de paiement, qu'une entente de paiement peut être établie pour permettre au client de se voir accéder au service (p. 3-4).

¹³⁹ SaskEnergy, Community, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <http://www.saskenergy.com/community/default.asp>

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Le fonds « Share the Warmth » est une initiative communautaire qui ne s'applique pas directement à la clientèle du service de gaz¹⁴⁰.

Recours, litiges.

Les articles traitant de conflits touchent principalement aux écarts de lecture des compteurs. (p. 15)

Winnipeg (Manitoba)

Manitoba Hydro :

Centra Gas Manitoba Inc. (2005) Schedule of Sales and Transportation Services and Rates, 52 pages.

Modalités de paiement

Le distributeur peut permettre au client d'utiliser le mode de versements mensuels égaux (p. 19). Un paiement est considéré en retard au moins 14 jours après l'envoi de la facture (p. 20).

Facturation

La facturation s'effectue mensuellement (p. 18). Lorsqu'un client achète le gaz naturel d'un détaillant, le distributeur facture et collecte auprès du client les montants dus au détaillant et les remet à celui-ci (p. 51).

Tarifs résidentiels¹⁴¹

Frais mensuels de base :	10.00 \$/mois
Consommation initiale :	0.3205 \$/m3
Consommation supplémentaire :	0.2860 \$/m3
Transport :	0.0418 \$/m3
Distribution :	0.0806 \$/m3

Conditions de services

Contrat

Entente de service implicite, verbale ou orale (p. 5).

Dépôts

Un dépôt n'excédant pas un montant équivalent à trois mois de consommation maximum estimée peut être exigé (p. 19), jusqu'à concurrence de 225\$ (p. 51).

Frais divers

Des frais de retard de paiement de 1 1/4% (p. 50), de chèque sans provision (20\$) et de remise en service. Ces derniers sont de 50\$ si la remise en service s'effectue durant les heures de bureau et de 65\$ si la remise en service s'effectue en dehors des heures de bureau (p. 51).

¹⁴⁰ SaskEnergy, Community, Share the Warmth Fund, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <http://www.saskenergy.com/community/fund.asp>.

¹⁴¹ Manitoba Hydro, Current Natural Gas Rates, Residential, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.hydro.mb.ca/your_service/gas_rates.shtml. Tarifs au 1er février 2006.

Refus/interruption de service

Le service peut être interrompu en cas de non paiement ou de refus de remettre le dépôt de sécurité (p. 24).

Mesures pour la clientèle à faible revenu¹⁴²

Autres

Des programmes financiers, ne s'adressant pas particulièrement à la clientèle à faible revenu, sont offerts par le distributeur. L' *Energy Finance Plan* permet d'emprunter pour des rénovations ou pour l'achat ou l'entretien des systèmes de chauffage ou de climatisation par exemple. Le *Power Smart Residential Home Program* offre la possibilité de financer des mesures d'efficacité énergétique dans la résidence¹⁴³.

Toronto (Ontario)

Le marché de la fourniture de gaz naturel est ouvert à la concurrence, ce qui signifie que le consommateur peut acheter son gaz naturel d'un détaillant autre que le distributeur Enbridge. Ce dernier peut également agir comme détaillant¹⁴⁴. Les factures sont cependant envoyées au client par Enbridge Gas.

Enbridge Gas Distribution, Site Internet (page consultée le 11 avril 2006), En ligne : https://portal-plumprod.cgc.enbridge.com/portal/server.pt?space=CommunityPage&cached=true&parentname=CommunityPage&parentid=10&in_hi_userid=2&control=SetCommunity&CommunityID=203&PageID=0

Modalités de paiement

Le paiement peut se faire par la poste ou en personne. Le client peut également payer par le paiement mensuel préautorisé. Le programme de paiement par versements égaux est aussi disponible. Ce programme est automatiquement désigné pour les nouveaux clients, à moins d'un avis contraire de la part du client. La consommation annuelle estimée est divisée par 11, ce qui donne le montant de la facture mensuelle de septembre à juillet. En août, la facture est établie selon la consommation réelle.

Le paiement de la facture est dû 3 jours après l'envoi de celle-ci. Le paiement est considéré en retard à partir du 17^e jour suivant la date de paiement dû.

Facturation

Mensuelle.

¹⁴² Manitoba Hydro, Corporate Information Services, courriel envoyé le 2 décembre 2005 (pas de réponse).

¹⁴³ Manitoba Hydro, Customer service and rates, Financial programs (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : http://www.hydro.mb.ca/your_service/financial_programs.shtml

¹⁴⁴ Jeremy Fisher, Ontario Energy Board, communication téléphonique, décembre 2005.

Tarifs résidentiels

Frais mensuels (par compteur) :	11,25 \$
Tarif de fourniture :	35,3960 ¢/m ³
Tarif de distribution :	
Premiers 30 mètres cube :	14,9576 ¢/m ³
55 mètres cube suivants :	14,3282 ¢/m ³
85 mètres cube suivants :	13,8350 ¢/m ³
Au-delà de 170 mètres cube :	13,467 ¢/m ³

Dans le cas d'un client qui achète son gaz naturel d'un détaillant, seul le tarif de fourniture peut différer.

Conditions de services

Contrat

Un consommateur qui choisit d'acheter le gaz naturel d'un détaillant est lié par un contrat légal avec ce dernier.

Dépôts

Un dépôt de sécurité peut être requis par le distributeur pour un nouveau client ou pour un client existant présentant un mauvais dossier de paiement.

Frais divers

Des frais sont applicables pour les cas suivants :

Retard de paiement :	1,5 %
Chèque sans provision :	20 \$
Interruption pour non paiement :	65 \$
Ouverture de compte :	25 \$

Refus/interruption de service

Le service peut être interrompu pour cause de non paiement de facture.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Le client qui a de la difficulté à payer sa facture peut communiquer avec le distributeur pour prendre des arrangements pour une entente de paiement.

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Le *Winter Warmth Fund* vise à aider les ménages à faible revenu qui ont de la difficulté à payer leur facture de gaz naturel ou qui prévoient en avoir pour le paiement de la prochaine facture. Sous réserve de l'acceptation de la demande de participation, l'aide consiste en un crédit sur la facture d'Enbridge. De plus, les ménages dont la demande de participation au fonds a été retenue peuvent recevoir la visite d'un expert en efficacité énergétique. Celui-ci doit veiller à l'installation d'un thermostat programmable, d'un recouvrement pour la tuyauterie et de pommes de douche et de robinets à débit réduit.

Recouvrement

Le distributeur invite un client qui reçoit un avis de recouvrement à téléphoner au numéro indiqué sur l'avis pour discuter de la situation.

Autres

Un rabais de 50 \$ est offert conditionnellement à une participation au programme EnerGuide pour les maisons. Un rabais de 100\$ est offert conditionnellement à l'installation d'une fournaise au gaz naturel certifiée Energy Star. Un rabais de 150 \$ est offert pour l'installation d'un chauffe-eau de piscine au gaz naturel. Un rabais de 15 \$ est offert pour l'achat d'un thermostat programmable. Ces programmes s'appliquent à toute la clientèle, sans considération particulière pour la clientèle à faible revenu.

Montréal (Québec)

GazMétro :

GazMétro (2005) Tarifs au 1^{er} octobre 2005, 51 pages.

Modalités de paiement

Les factures doivent être payées à la date d'échéance indiquée. Cette date doit être au moins douze jours ouvrables suivant la date d'envoi, sauf exceptions (p. 41).

La clientèle résidentielle peut se prévaloir du mode de paiements égaux (p. 42).

Facturation

Une facture mensuelle est requise par le distributeur, sauf pour les clients résidentiels ayant une consommation inférieure à 10 m3/jour, destinée à des usages autres que le chauffage, qui peuvent être facturés bimestriellement (p. 40).

Tarifs résidentiels (p. 27)

Tarif D1 (Général) :

Frais de base :

26,000 ¢/compteur/jour

Frais de consommation unitaire :

Volume retiré (m3/jour)	Taux (¢/m3)
Sur les 30 premiers	22,703
Sur les 70 suivants	14,986
Sur les 200 suivants	12,548
Sur les 700 suivants	9,877
Sur les 2 000 suivants	7,061
Sur les 7 000 suivants	4,863
Sur les 20 000 suivants	3,762
Sur les 70 000 suivants	3,082
Sur les m3 excédant 100 000	2,472

Des rabais en terme de pourcentage de réduction peuvent être applicables en fonction de la situation concurrentielle de mazout et de la bi-énergie.

Pour les clients résidentiels à logements uniques unifamiliaux avec un compteur distinct, un taux unitaire supplémentaire de 40,0 ¢/m3 est applicable sur la consommation de gaz pour des

installations pouvant utiliser une autre forme d'énergie en période de pointe (p. 28).

Un nouveau raccordement à une adresse peut bénéficier d'un tarif fixe sur une période maximale de 5 ans (p. 28).

Conditions

Contrat

Les contrats doivent être d'une durée minimale de 12 mois et d'une durée égale à un multiple de 12 mois pour les clients aux tarifs D4 et D5 (p. 8). Un contrat signé par le client peut être exigé par le distributeur (p. 40).

Frais divers

À partir du jour suivant la date d'échéance du solde d'une facture, un supplément de recouvrement est ajouté à chaque mois au taux de 1 1/2: %. Le distributeur n'assume pas les frais de perception des factures, sauf lorsque celles-ci sont acquittées à ses bureaux. Des frais de 20 \$ sont applicables en cas de recouvrement sur place par un préposé du distributeur d'une facture impayée par un client après les délais d'avis d'interruption pour non paiement. Les frais pour un chèque retourné sont de 15 \$ et les frais de remise en service sont d'un maximum de 50\$ (p. 41).

Refus/interruption de service

(voir « frais divers »)

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Le distributeur offre des dons à des œuvres de charités ou des organismes communautaires par le biais de sa Politique de dons, dans le cadre du volet social de son objectif de développement durable . La clientèle à faible revenu n'est pas directement ciblée par cette politique¹⁴⁵.

Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Enbridge Gas Nouveau-Brunswick :

ENBRIDGE GAS NEW BRUNSWICK INC. (2000) Handbook of Rates and Distribution Services, Glossary of Terms, Rules, Regulations, Terms and Conditions, 44 pages.

¹⁴⁵ GazMétro, Développement durable, Volet social, Politique de dons", (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.corporatif.gazmetro.com/Corporatif/VoletSocial/fr/HTML/52_fr.aspx.

Modalités de paiement

La facture doit être payée au complet avant la date d'échéance, soit 15 jours après la date de facturation. Des intérêts composés mensuellement sont applicables après la date d'échéance (p. 16).

Facturation

Mensuelle.

La facture est calculé en fonction du prix du gaz basé sur une prévision des 12 prochains mois.

Tarifs résidentiels (Annexe 1, p. 1)

Tarif général faible débit (consommation inférieure à 400 GJ/an et point de mesurage unique desservi par un compteur) :

Frais mensuels de base : 12,00 \$/mois

Frais de consommation unitaire : 5,4436 \$/GJ

Conditions

Contrat

Pour la clientèle à bas volume de consommation, la demande de service peut être verbale ou écrite. Une demande de service verbale est jugée complétée lorsque le client fournit les informations requises (nom, adresse, etc.). Une demande de service peut être requise par le distributeur dans certains cas, identifiés par le distributeur (mauvaise historique de paiement à l'unité de logement, preuve de vol ou de modification du compteur, demande de service faite par un tiers, etc.) (p. 3).

Le terme du contrat débute le premier jour de fourniture de gaz et se termine le 31 mars suivant.

Dépôts

Le distributeur peut exiger un dépôt de sécurité de la part d'un client qui présente un mauvais dossier de paiement de factures de services publics. Un dossier est considéré comme tel lorsqu'il a accumulé 3 mois consécutifs de paiement non raisonnable ou s'il a déjà subi une interruption d'un service public pour non paiement. Le distributeur permet au client de payer ce dépôt sur une période de 3 mois. Le montant du dépôt ne doit pas dépasser 5 fois le montant estimé de la facture mensuelle. Dans le cas de gaz pour le chauffage des locaux, ce montant correspond à 5 fois le montant estimé de la facture durant la période de chauffage.

Le distributeur ne requière pas de dépôt d'un client bénéficiant de l'aide sociale, de supplément de revenu garanti ou de paiement de transfert provincial additionnel, mais demande qu'un dépôt soit effectué au nom du client.

Le distributeur continue de fournir le service à un client ayant logé une plainte à propos du dépôt de sécurité demandé. Le client doit continuer de payer le service rendu pendant ce temps.

Des intérêts composés semi-annuellement sont appliqués sur le dépôt de sécurité d'un client, selon le taux des Bons du Trésor 1 an du Gouvernement du Canada. Le dépôt est rendu au client après un an de bon dossier de paiement, incluant les intérêts (p. 4-5).

Frais divers

Frais d'interruption et de rebranchement non spécifiés.

Refus/interruption de service

Le distributeur peut refuser de fournir le service à un client ayant des sommes dues, à moins que ce client paye la totalité des sommes dues, accepte de participer à un programme de paiement différé, soit impliquer dans un processus de plainte ou que le Board décide de la prestation du service (p. 3-4).

Le distributeur peut interrompre le service à un client dans les cas suivants : refus ou défaut de paiement, mauvais usage du gaz fourni, refus d'accès à la propriété du client, dommage ou modification des équipements, considérations de sécurité ou vol de gaz.

Des frais sont applicables lors du débranchement et du rebranchement du service. Le distributeur doit également informer le client de son droit de s'adresser au Board pour une révision de l'interruption de son service par le distributeur (p. 13-14).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Le distributeur peut décider d'instaurer un processus d'entente de paiement différé avec un client dans le but de recouvrer des montants dus (p. 18).

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Levée de fonds des employés pour la campagne de Centraide.

Recouvrement

Une entente de paiement différée peut être conclue pour permettre le recouvrement de sommes dues (p. 18).

Recours, litiges.

Un litige de facturation est pris en charge par le *Enbridge Gas New Brunswick's Customer Care Supervisor* durant les 60 premiers jours et par le *Enbridge Gas New Brunswick's Billing Dispute Resolution Officer* après cette période. Le client concerné doit être informé de son droit de recourir au Board et le distributeur doit lui communiquer les coordonnées pertinentes et complètes (p. 18).

Lorsqu'un client se trouve impliqué dans un processus de plainte par rapport au dépôt de sécurité exigé par le distributeur, ce dernier doit continuer à fournir le service au client (voir sous-section « Dépôts »).

Halifax (Nouvelle-Écosse)

Heritage Gas :

Heritage Gas (2005) The Natural Gas Sales & Distribution Service Rules, 14 p.

Modalités de paiement

Les modalités de paiement usuelles sont applicables.

Facturation

La facturation est mensuelle et le paiement est dû à l'envoi, mais il n'y a pas de pénalité avant 21 jours. Après 21 jours, des frais de retard sont applicables (p.9).

Tarifs résidentiels (au 1^{er} mars 2006)¹⁴⁶

Tarifs (plus taxes)

Frais mensuels fixes	12,50 \$/mois
-Frais de consommation de base	4,813 \$/GJ
-Coût du gaz	8,40 \$ /GJ
Coût total par GJ	13,213; \$

Conditions

Contrat

Une entente de service est considérée conclue lors de la demande de service par le client et lors du début du service par le distributeur ou des actions nécessaires à la fourniture du service. Le distributeur n'est pas tenu par une entente simplement par réception d'un formulaire de demande de service ou d'un dépôt en argent (p. 3).

Dépôts

Un dépôt en argent ou une autre forme de sécurité peut être demandée par le distributeur avant le début de la fourniture du service ou en cas de mauvais dossier de paiement du client. Le dépôt est établi à 30 % de la consommation annuelle de gaz estimée.

Le dépôt est retourné, avec intérêts, lors du rétablissement du bon dossier de paiement. Le dépôt peut être utilisé pour le paiement d'une facture (p. 9).

Une « bonne historique de paiement » est établie lorsqu'un compte n'a pas été en retard de 60 jours plus d'une fois et de 30 jours plus de deux fois, au cours des 12 mois précédents (p. 13).

Frais divers (clientèle résidentielle, p. 14)

Retrait et test de compteur :	75 \$/compteur
Lecture spéciale de compteur :	35 \$/lecture
Frais de rebranchement :	50 \$
Réinstallation de compteur :	75 \$
Réactivation du service :	75 \$
Paiement de chèque sans provision :	20 \$/chaque fois
Frais de retard de paiement :	1,5 %/mois sur le montant dû

¹⁴⁶ Heritage Gas, Residential Rates, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://www.heritagegas.com/converting/Home/h_rates.asp

Refus/interruption de service

Le distributeur peut interrompre le service sur avis de 48 heures pour des raisons d'indisponibilité du gaz, de réparations, de non paiement ou retard de paiement, de non paiement du dépôt, de difficulté d'accès au site, etc. (p. 10)

L'avis d'interruption peut être communiqué par poste, par télécopieur, par courriel, en personne, par téléphone, sur la facture ou par avis disposé sur le site desservi.

Des frais de rebranchement de compteur sont applicables si le compteur a été retiré depuis moins de 2 ans. Des frais minimums mensuels sont applicables pendant une interruption, jusqu'à un maximum de 24 mois (p. 11).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Le distributeur s'implique dans différentes activités et organismes communautaires qui ne sont pas spécifiquement dédiés à la clientèle à faible revenu¹⁴⁷.

Recours, litiges.

Selon la loi fédérale *Electricity and Gas Inspection Act*, le client peut contester la facturation, notamment pour une raison de précision du compteur (p. 7).

¹⁴⁷ Heritage Gas, In Your Community, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : <http://www.heritagegas.com/community/community.asp>

ANNEXE 3A

Province	Municipalité	Distributeur
		Eau – conditions de service
Colombie-Britannique	Vancouver	Ville de Vancouver http://vancouver.ca/engsvcs/watersewers/
Alberta	Calgary	Ville de Calgary http://www.calgary.ca/ (voir unité « Waterworks »)
Saskatchewan	Saskatoon	Ville de Saskatoon http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/index.asp
Manitoba	Winnipeg	Ville de Winnipeg http://www.winnipeg.ca/waterandwaste/water/default.stm
Ontario	Toronto	Ville de Toronto http://www.toronto.ca/water/index.htm
Québec	Montréal	Selon les arrondissements
Nouveau-Brunswick	Saint-Jean	Ville de Saint-Jean http://www.cityofsaintjohn.com/ (Water and Sewerage Services)
Nouvelle-Écosse	Halifax	Halifax Regional Water Commission http://www.hrwc.ns.ca/about_us/water_rates.html
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown	Charlottetown Water and Sewer Utility http://www.city.charlottetown.pe.ca/residents/water_services.cfm
Terre-Neuve	St-John's	Ville de St-John's http://www.stjohns.ca/cityservices/water/index.jsp

ANNEXE 3B

Vancouver (Colombie-Britannique)

Ville de Vancouver, (pages consultées le 2 décembre 2005), En ligne :
<http://vancouver.ca/engsvcs/watersewers/>

Modalités de paiement

Lors de retard de paiement, soit après un délai de 30 jours, et ce, tant pour une facture d'eau que pour une contravention par exemple, un avis est envoyé et le suivi est assuré par le département de recouvrement de la ville. Suite à un second délai de 30 jours de non paiement, l'avis de rappel devient plus insistant, en modifiant le ton des communications. Après 90 jours, la cause peut se retrouver devant la cour des petites créances¹⁴⁸.

Facturation

Les clients avec compteur sont facturés aux 2 mois, mais cela ne concerne que les clients commerciaux¹⁴⁹. Pour les clients résidentiels, il s'agit d'un tarif annuel fixe.

Tarifs résidentiels¹⁵⁰

Tarif fixe :

Logement unifamilial :	306 \$
1 unité supplémentaire:	108 \$
Duplex(unité) :	207 \$

Conditions

Frais divers

Des intérêts sont applicables pour les retards de paiement¹⁵¹.

Refus/interruption de service

L'interruption du service doit être ordonnée par les services de santé de la municipalité et doit concerner une propriété abandonnée, ou sur le point de l'être. Cependant, les cas de non paiement sont presque inexistants et ce sont plutôt des situations de retard de paiements, dont les sommes sont habituellement recouvertes¹⁵².

¹⁴⁸ Sherman Yee, Ville de Vancouver, courriel reçu le 6 décembre 2005.

¹⁴⁹ Sherman Yee, Ville de Vancouver, courriel reçu le 6 décembre 2005.

¹⁵⁰ City of Vancouver (2005) Engineering Services : Water & Sewers, Waterworks, Water Rates, (page consultée en décembre 2006), En ligne : <http://vancouver.ca/engsvcs/watersewers/water/rates.htm>

¹⁵¹ Sherman Yee, Ville de Vancouver, courriel reçu le 6 décembre 2005.

¹⁵² Sherman Yee, Ville de Vancouver, courriel reçu le 6 décembre 2005.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

La ville n'a pas de politique d'ententes de paiement pour la clientèle en situation financière précaire. On soutient que le suivi d'une telle politique serait difficile et serait injuste pour les contribuables qui effectuent leurs paiements dans les délais¹⁵³.

Recouvrement

Voir « Modalités de paiement ».

Calgary (Alberta)

Ville de Calgary

City of Calgary, Water Utility Bylaw 22M82, 37 p.

Modalités de paiement

Le client est responsable du suivi de la facturation de son compte et du paiement de son compte.

Le distributeur invite le client à consulter l'entreprise ENMAX pour le paiement de sa facture par paiement préautorisé, par le biais des services bancaires automatisés (Internet et téléphone) et par la facturation électronique

Facturation

Les services de facturation de la ville de Calgary sont confiés à ENMAX inc. La facturation est effectuée sur une base mensuelle et les factures peuvent être acheminées par la poste ou par courriel.

Tarifs résidentiels

Tarifs de base :

Logement unifamilial :	3,4074 \$/1000 pied carré de terrain
	10,6261 \$/1000 pied carré de bâtiment
	Frais mensuel minimum : 25,71 \$/unité

Duplex :	50 % du tarif de logement unifamilial
----------	---------------------------------------

Frais d'eaux usées :	61,62 % de la facture d'eau
----------------------	-----------------------------

Tarifs résidentiels au compteur

Frais de service de base :	10,40 \$
Frais (usage général) :	0,9448 \$/m3
Frais du service d'eaux usées :	7,02 \$ (de base)
	0,5819 \$/m3

Saskatoon (Saskatchewan)

¹⁵³ Sherman Yee, Ville de Vancouver, courriel reçu le 6 décembre 2005.

Ville de Saskatoon

Ville de Saskatoon, (pages consultées le 5 décembre 2005), En ligne :
http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/index.asp

Tarifs résidentiels (au 1^{er} janvier 2006)¹⁵⁴

Frais de service de base (par compteur, pas mois) :

Taille du compteur	Montant
5/8"	9,50\$
3/4"	14,30\$
1"	28,50\$
1 1/2"	57,00\$
2"	95,00\$
3" et plus	N/A

Les frais de service sont composés à 50 % des frais d'approvisionnement en eau et 50 % des frais de gestion des eaux usées.

Tarifs de consommation au volume (en \$ par 100 pied cube, par mois) :

Consommation (pied cube)	Eau	Eaux usées	Infrastructures	TOTAL
Premiers 600	1,72 \$	1,03 \$	0,95 \$	3,59 \$
600 suivants	1,71 \$	1,03 \$	0,45 \$	3,04 \$
Après 1200	1,70 \$	1,02 \$	0,23 \$	2,81 \$

Les frais minimum d'eau et d'eaux usées sont de 14 \$/mois et les frais maximums d'eaux usées sont de 45 \$/mois.

Conditions

Refus/interruption de service

Pour les interruptions de l'approvisionnement en eau, le service normal reprend habituellement en dedans de 24 heures et une source alternative d'eau est fournie en moins de 8 heures¹⁵⁵.

¹⁵⁴ Ville de Saskatoon, "Water and Wastewater Treatment; Water Rates", (page consultée le 12 avril 2006), En ligne : http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/water_treatment/water_rates.asp

¹⁵⁵ Ville de Saskatoon, "Water Treatment; Process and Policy", (page consultée le 5 décembre 2005), En ligne : http://www.city.saskatoon.sk.ca/org/water_treatment/water_treatment/treatment_process.asp

Winnipeg (Manitoba)

Ville de Winnipeg :

Ville de Winnipeg (2005) Water Works By-Law No. 504/73, 23 p.

Modalités de paiement

Les paiements peuvent être effectués à un comptoir municipal. Les factures échues doivent cependant être payées au bureau du service des eaux mentionné sur la facture et des frais d'intérêts peuvent s'appliquer (p. 5).

Le paiement préautorisé est disponible, tout comme le paiement électronique bancaire et le paiement bancaire par téléphone. Le paiement peut également être effectué par la poste, en personne ou par les « drop boxes ».

Facturation

La consommation est mesurée, i.e. la lecture du compteur, trimestriellement. Toutefois, l'utilisation ou la consommation peut être facturée mensuellement, trimestriellement ou de toute autre période.

Il est possible de recevoir la facture par le service de facturation électronique *epost*TM (p. 5).

Tarifs résidentiels¹⁵⁶

Tarif de consommation (par 100 pieds cube)

Pieds cube par trimestre	Tarif (par 100 pieds cube)
0 à 9600	2,75 \$
9601 à 96000	2,27 \$
Plus de 96000	1,79 \$
Tarif d'égout	3,39 \$

Frais trimestriels de base

Taille du compteur	Frais trimestriels
5/8"	13,75 \$
3/4"	14,80 \$
1"	17,70 \$
1,5"	21,45 \$
2"	31,80 \$
3"	109,45 \$
4"	139,25 \$
6"	207,60 \$
8"	285,70 \$
10"	363,80 \$

* : Résidences et entreprises.

Conditions

¹⁵⁶ Ville de Winnipeg (2005) Tarifs d'eau et d'égout de 2005, 1 p. Document disponible en ligne sur le site de la ville de Winnipeg au : http://www.winnipeg.ca/waterandwaste/pdfs/billing/2005_rates_fr.pdf (document consultée le 26 juin 2006).

Contrat

Tel que spécifié dans les définitions du règlement, une « application » (ou demande de service) représente un contrat, spécifié ou implicite, pour tout service fourni par le service d'aqueduc (p.1). L'autorité municipale peut exiger une signature du demandeur (p.3).

Dépôts

Un dépôt vise à couvrir certaines dépenses encourues pour la fourniture du service au cours d'un trimestre (p. 1).

Un dépôt peut être demandé par le service municipal, sans intérêts. Le dépôt est estimé selon la consommation d'eau durant un trimestre, ou une autre période (p. 2).

Le dépôt doit être rendu au client à la fin du contrat ou du service. Le dépôt peut être transférable en cas de déménagement, tout comme les montants dus (p. 4).

Frais divers (p. 20-22)

Frais d'intérêt sur facture échue :	1,5 %/mois
Frais de permis pour service résidentiel :	32 \$
Frais de permis pour système d'arrosage :	127 \$

Refus/interruption de service

Le service peut être interrompu pour cause de non paiement du service. Quand un service a été interrompu pour non paiement, le rebranchement du même service entraîne des frais de rebranchement (p. 17).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Sur son site Internet, le service municipal invite le client à entrer en contact avec eux par téléphone pour prendre des arrangements pour le paiement du service¹⁵⁷. Les arrangements dépendent de la situation du client, à savoir s'il est locataire ou propriétaire. Dans certains cas, le locataire peut obtenir des conditions de paiement selon sa capacité de payer, tout comme un propriétaire. Le montant établi doit cependant être payé avant la prochaine facture et est tout de même sujet à des frais de retard. Une entente entre le locataire et le propriétaire peut être conclue de façon à transférer la facture du service d'eau au compte de taxes du propriétaire¹⁵⁸.

Recouvrement

Le service municipal peut transférer à une agence de recouvrement privée les comptes en défaut de paiement (p. 5). En situation de défaut de paiement, le service municipal, outre l'interruption du service, peut entreprendre des procédures légales pour le recouvrement des sommes dues. Cela inclut la possibilité de saisir et de disposer des biens du client sur le territoire de la municipalité (p. 17).

Toronto (Ontario)

Ville de Toronto, (pages consultées le 5 décembre 2005 et 12 avril 2006) En ligne :
<http://www.toronto.ca/water/index.htm> et http://www.toronto.ca/water_bill/

¹⁵⁷ Ville de Winnipeg, "Water and Waste; Billing", (page consultée le 5 décembre 2005), En ligne :
<http://www.winnipeg.ca/waterandwaste/billing/default.stm>

¹⁵⁸ Ville de Winnipeg, Service d'eau et de déchets, Centre de service à la clientèle, communication téléphonique, le 12 avril 2006.

Modalités de paiement

La facture peut être payée par la poste, sur place (comptoirs municipaux), par le biais d'institutions financières (guichet automatique, comptoir, téléphone ou paiement électronique) et dans les « drop boxes ».

Le service *epost* permet de recevoir sa facture par courriel. Le client doit avoir accès au service bancaire électronique ou par téléphone. Le client peut également se prémunir du service de paiement préautorisé en s'inscrivant auprès du distributeur.

Le paiement avant la date d'échéance permet de bénéficier d'un rabais sur la facture d'eau¹⁵⁹.

Facturation

Les factures sont envoyées directement aux propriétaires. Ceux-ci sont responsables des frais d'aqueduc et d'égouts, indépendamment de qui consomme l'eau. La Ville se réserve le droit de transférer les factures échues au responsable du compte de taxes municipales.

Le propriétaire peut cependant faire parvenir la facture à un locataire, comptable, avocat, membre de la famille, etc¹⁶⁰.

Tarifs résidentiels

Bloc	Bloc annuel (m3)	Tarif (après date d'échéance)	Tarif (avant date d'échéance)	Limite journalière (m3)
Bloc 1	240	1,4954 \$	1,4206 \$	0.657534247
Bloc 2	5760	1,5456 \$	1,4684 \$	15.780821920
Bloc 3	6000	1,5586 \$	1,4805 \$	16.438356160
Bloc 4	48000	1,5431 \$	1,4659 \$	131.506849300
Bloc 5	60000	1,5313 \$	1,4549 \$	164.383561600
Bloc 6	120000	1,5444 \$	1,4671 \$	328.767123300
Bloc 7	240000	1,4574 \$	1,3845 \$	657.534246600

Note : La plupart de ménages résidentiels moyens (4 personnes) se retrouvent dans les blocs 1 et 2.

Conditions

Frais divers

Des frais sont applicables sur les comptes en souffrance ainsi que sur chaque rebranchement après interruption.

Refus/interruption de service

La réglementation de santé publique de la ville de Toronto ne permet pas l'interruption du service d'eau pour le non paiement compte tenu que l'eau est considérée comme vitale et son interruption peut poser des risques de santé¹⁶¹.

¹⁵⁹ City of Toronto Customer Service, *Correspondence*, Revenue Services Division, Courriel reçu le 7 décembre 2005.

¹⁶⁰ City of Toronto Customer Service, *Correspondence*, Revenue Services Division, Courriel reçu le 7 décembre 2005.

¹⁶¹ City of Toronto Customer Service, *Correspondence*, Revenue Services Division, Courriel reçu le 7 décembre 2005.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

La division des Revenus de la ville de Toronto offre des ententes de paiement à tous les contribuables, indépendamment du revenu et sans préjudice¹⁶².

Recouvrement

Au début du processus de recouvrement, un avis de retard est acheminé 14 jours après la date de paiement. Le processus de recouvrement prend fin au moment du paiement des montants dus ou de la prise d'une entente de paiement. Après 28 jours de retard, un avis de « Transfer to Tax » est envoyé l'avisant que des actions sont imminentes après 30 jours. Un délai de 58 jours implique un transfert du compte de taxe d'eau au compte de taxes foncières. On informe également le propriétaire que des actions seront prises par la ville. Lors du transfert au compte de taxes foncières, des intérêts 1,25 % sont applicables à partir du premier jour de retard, et à chaque début de mois par la suite¹⁶³.

Montréal (Québec)

Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont celles applicables au paiement du compte de taxe foncière de la ville¹⁶⁴. Lorsque le montant du compte de taxes est supérieur à 300\$, le paiement peut se faire en deux versements égaux, soit le 1^{er} mars et le 1^{er} juin de chaque année¹⁶⁵.

Le paiement peut être fait par chèque, par la poste, dans un bureau d'arrondissement ou par le biais d'une institution financière¹⁶⁶.

Facturation

La facturation des services d'eau est incluse dans le compte de taxe foncière¹⁶⁷.

¹⁶² City of Toronto Customer Service, *Correspondence*, Revenue Services Division, Courriel reçu le 7 décembre 2005.

¹⁶³ City of Toronto Customer Service, *Correspondence*, Revenue Services Division, Courriel reçu le 7 décembre 2005.

¹⁶⁴ Conversation avec une responsable de l'accueil, Accès Montréal, le 12 janvier 2006.

¹⁶⁵ Ville de Montréal, Gestion financière, Taxes : échéanciers de versement, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=43.60233&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹⁶⁶ Ville de Montréal, Gestion financière, Taxes : modalités de paiement, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=43.60276&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹⁶⁷ Conversation avec une responsable de l'accueil, Accès Montréal, le 12 janvier 2006.

Tarifs résidentiels¹⁶⁸

Le régime de tarification ou de taxation de l'eau sur le territoire de la ville de Montréal n'est pas uniforme. Le type de taxation varie d'un secteur à l'autre entre une taxation annuelle unique ou modulée et une tarification sur une base forfaitaire et/ou au compteur. Le tableau suivant, tiré du rapport donné en référence à la présente sous-section identifie, les différents types de taxation en vigueur pour chacun des secteurs de la ville avant la fusion.

¹⁶⁸ Coalition québécoise pour une gestion responsable de l'eau – Eau Secours ! (2004) La gestion de l'eau à la ville de Montréal : Tome 1 – Rapport, 45 p.

Type de taxation résidentielle de l'eau par secteur de la ville de Montréal (2003)¹⁶⁹

Secteur (28)	Pop.	Type de taxation						
		1. Aucune	2. Taxe Annuelle		3. Tarification			
			Unique	Modulée	Pure	Volume forfaitaire	Taxe de base	Tarif sur excédent
Montréal	1,020,000	X						
Outremont	23,000	X						
Westmount	20,250	X						
Dorval	17,250	X						
Verdun	61,250		X					
Pierrefonds	49,000		X					
Lachine	40,250		X					
Ste-Geneviève	3,250		X					
Senneville	1,000		X					
L'Île-Dorval	-		X					
Montréal-Nord	85,500			X				
DDO	47,000			X				
L'Île-Bizard	11,500			X				
Roxboro	6,000			X				
Anjou ¹	37,250		X		X			
Pointe-Claire ²	28,000		X		X			
Montréal-Est ³	4,000		X		X			
Hampstead	8,500				X			
Montréal-Ouest	5,000				X			
LaSalle	74,000					X	X	X
St-Léonard	73,250					X	X	X
St-Laurent	72,500					X	X	X
Beaconsfield ⁴	19,500		X		X			
Mont-Royal	18,250					X	X	X
Kirkland	17,500					X	X	X
Baie-d'Urfé	4,000					X	X	X
Ste-Anne	4,000					X	X	X
Côte-St-Luc	29,000	En fonction de l'évaluation foncière : 5 ¢ du 100 \$						

1 Taux fixe pour les 5 logements ou moins et Tarification pure pour les 6 logements et plus.

2 L'utilisateur paie le montant le plus élevé des deux.

3 Tarification pure pour les maisons de chambres.

4 À la Taxe annuelle unique s'ajoute une tarification pure.

¹⁶⁹ Tiré de : Marc-Antoine Fleury (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal : L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome I p. 26. Source : Ville de Montréal, Service des finances (2002) *Plan budgétaire : Budget 2003*, tableau 28, p.75.

Le compte de taxe foncière municipal inclut une taxe uniforme de 0,016\$ par 100\$ d'évaluation pour les immeubles résidentiels¹⁷⁰. Les différents tarifs applicables sur le territoire de la ville sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau : Tarification de l'eau à la ville de Montréal, 2005¹⁷¹

Secteur de la ville	Tarification
Anjou	Immeubles de 5 logements ou moins : 85 \$/logement Immeubles de 6 logements ou plus : 0,176\$/m3
Baie d'Urfé	Copropriété : 64 \$ pour les premiers 181,8 m3 et 0,682 \$/m3 sur l'excédent Autres : 80 \$/compteur pour les premiers 227,3 m3 et 0,682 \$/m3 sur l'excédent
Beaconsfield	40 \$/compteur et 0,7765 \$/m3
Côte-Saint-Luc	0,0412 \$/100 \$ d'évaluation foncière
Dollard-Des Ormeaux	Unifamial : 200 \$, Copropriété, duplex, triplex et quadruplex : 150\$/logement, Immeubles d'appartement : 130 \$/logement, Résidences pour personnes âgées : 65 \$/chambre
Dorval	Aucune
Hampstead	0,33 \$/m3
Kirkland	5 logements ou moins : 90 \$/logement pour les premiers 272,8 m3, 0,627 \$/m3 jusqu'à 4546 m3 et 0,88 \$/m3 sur l'excédent. 6 logements et plus : 45\$/logement/semestre pour les premiers 136,4 m3, 0,627 \$/m3 jusqu'à 2273 m3 et 0,88 \$/m3 sur l'excédent.
Lachine	150 \$/logement (secteur Lachine) et 240\$/logement (secteur Saint-Pierre)
LaSalle	90 \$/logement pour les premiers 255 m3, 0,371 \$/m3 jusqu'à 425 m3 et 0,406 \$/m3 sur l'excédent.
L'Île-Bizard	90 \$/chalet d'été, 60\$/chambre (maison de chambre), 160\$/logement (autres immeubles)
L'Île-Dorval	190 \$/résidence
Montréal	Aucune
Montréal-Est	50\$/logement Maisons de chambre : 0,31 \$/m3
Montréal-Nord	1 à 3 logements : 100 \$/logement 4 logements ou plus : 69 \$/logement
Montréal-Ouest	0,5453 \$/m3
Mont-Royal	Selon diamètre du compteur : entre 100 \$ et 3320 \$ 0,484\$/m3 pour l'excédent de la consommation allouée selon le compteur
Outremont	Aucune
Pierrefonds	85\$/logement
Pointe-Claire	Plus élevé de 0,5287\$/m3 ou selon diamètre du compteur (entre 127 \$ et 2280 \$)
Roxboro	10 logements ou moins : 180 \$/logement 11 logement et plus : 147 \$/logement
Sainte-Anne-de-Bellevue	110 \$/logements pour les premiers 263 m3 et 0,396 \$/m3 sur l'excédent
Sainte-Geneviève	175 \$/logement
Saint-Laurent	75\$/logement pour les premiers 228 m3 et 0,396 \$/m3 sur l'excédent
Saint-Léonard	85 \$/logement
Senneville	Entre 180 \$ et 270 \$/logement (selon le secteur)
Verdun	78 \$/logement
Westmount	Aucune

Conditions

¹⁷⁰ Ville de Montréal, Budget de 2005; Fiscalité, p. 158 et 159.

¹⁷¹ Ville de Montréal, Budget de 2005; Fiscalité, p. 160.

Frais divers

Les montants non payés après la date limite sont sujets à un taux d'intérêt mensuel de 0,83 % calculé quotidiennement et à une pénalité de 0,41 %¹⁷².

Refus/interruption de service

Certains cas d'interruption et de saisie ont été répertoriés, notamment à Saint-Léonard¹⁷³.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Recouvrement

Les pratiques de recouvrement pour les services d'eau sont les mêmes que pour le compte de taxe foncière. On procède à l'envoi de rappels d'échéance et d'avis de rappel, à des communications avec le contribuable, à des recours plus sérieux et, ultimement, à la saisie de l'immeuble pour en disposer lors de la vente aux enchères annuelles¹⁷⁴.

Des sommations et des avis de saisie ont été relevés à Montréal-Nord ainsi qu'à Saint-Léonard. Les sommations indiquaient le solde dû sur la taxe d'eau ainsi que les intérêts et les pénalités accumulés sur le montant. À Saint-Léonard, des procédures internes relatives à la taxe à l'occupant comprenaient spécifiquement des modalités pour les bénéficiaires de l'aide sociale et du supplément de revenu garanti maximum. La procédure à suivre en cas de non paiement comprend, dans l'ordre, les étapes suivantes : envoi d'une mise en demeure; envoi d'une déclaration afin d'obtenir un jugement; obtention d'un jugement par la cour; exécution d'une saisie conservatoire par huissier.

La procédure mentionne cependant que les bénéficiaires de l'aide sociale ou du supplément de revenu garanti ne sont pas tenus d'être impliqués dans les procédures judiciaires. Ceux-ci doivent cependant fournir la preuve de la prestation reçue. Les clientèles à faible revenu qui ne sont pas bénéficiaires d'un de ces programmes ne font pas explicitement l'objet de l'exemption de procédures légales¹⁷⁵.

Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Ville de Saint-Jean

City of Saint John (2004) Arrêté No M-16 concernant les réseaux d'eau et d'égouts, 26 p.

Modalités de paiement¹⁷⁶

¹⁷² Ville de Montréal, Gestion financière, Taxes : échéanciers de versement, (page consultée le 7 avril 2006), En ligne :

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=43,60233&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹⁷³ Marc-Antoine Fleury (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal : L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome II, Annexe 8.

¹⁷⁴ Conversation avec une responsable de l'accueil, Accès Montréal, le 12 janvier 2006.

¹⁷⁵ Marc-Antoine Fleury (2003) La Gestion de l'Eau à la Ville de Montréal : L'Administration Tremblay-Zampino, Montréal, Coalition pour une gestion responsable de l'eau – Eau-Secours, Tome II, Annexe 8.

¹⁷⁶ City of Saint John (2005) "EService; Payments (page consultée le 6 avril 2006), En ligne : <http://www.cityofsaintjohn.com/2.cfm?PageID=2-3-10>

Le paiement peut se faire en ligne par le biais des institutions financières ou par cartes de crédit via SNB (Service New Brunswick). Les factures peuvent également être payées par téléphone (cartes de crédit), en personne, par les « Drop-off », le paiement préautorisé ou par la poste.

Facturation

Une facture par compteur d'eau installé est habituellement établie. Cependant, le commissaire peut décider d'émettre une seule facture pour plusieurs compteurs sur une même propriété. Les frais de service sont tout de même détaillés pour chaque compteur, alors que les frais de consommation sont comptabilisés sur la base de la consommation totale (p. 18, article 43, para. a et b).

Les abonnés sans compteur reçoivent un compte à des intervalles de 12 mois maximum. Pour les abonnés avec compteur, ceux-ci reçoivent un compte à des intervalles de 3 mois maximum (p.18, article 44, alinéa 1, para. a et b).

Tarifs résidentiels

Tarif annuel de base (propriété unifamiliale sans compteur) ¹⁷⁷

Pour une (1) unité de logement :	608 \$/an
Eau seulement	276,38 \$/an
Égouts seulement	331,62 \$/an

¹⁷⁷ CITY OF SAINT JOHN (2005) FLAT RATES, 1^{er} janvier 2005, 1 p.

Tarifs de consommation¹⁷⁸

Frais de service (compteur)¹⁷⁹

Taille du compteur	Eau (\$)	Égouts (\$)	Total (\$)
5/8"	21,64	25,97	47,61
3/4"	31,64	37,97	69,61
1"	46,62	55,95	102,57
1 1/2"	81,64	97,97	179,61
2"	121,62	145,95	267,57
3"	219,48	263,38	482,86
4"	401,54	481,85	883,39
6"	701,50	841,80	1543,30
8"	1001,44	1201,73	2203,17
10" et plus	1401,34	1681,61	3082,95

Tarifs de consommation

Consommation (m3)	Tarif eau (\$/m3)	Tarif égouts (\$/m3)
Premiers 100	0,782670	0,939204
49900 suivants	0,559860	0,671832
200000 suivants	0,369150	0,442980
250000 suivants	0,073000	0,087600

Conditions

Frais divers

Surtaxe d'égouts sanitaires :	120 % de la taxe d'eau (Annexe C, p.25)
Pénalité pour paiement en retard :	1 1/2 %/mois (Annexe D, p.26)
Vérification du compteur :	25 \$ (p.16, article 34, para. 1)
Reçu officiel :	25 \$ (p.19, article 44, para. 5)
État de compte officiel :	25 \$ (p.19, article 44, para. 6)
Droits de rebranchement :	25 \$ (p.19, article 46, para. 2)
Frais d'interruption et de rétablissement :	75 \$ (p.19, article 47, para. 1)

Refus/interruption de service

Le service d'alimentation en eau peut être refusé jusqu'à l'installation d'une enceinte à l'épreuve du gel (p. 15, article 31, para. 3).

Le service d'alimentation en eau peut être interrompu jusqu'à paiement du montant relatif au dommage ou à la perte d'un compteur d'eau (pp. 15-16, article 33, para. 2). Le service peut également être interrompu pour cause de non paiement depuis plus de 15 jours (p. 19, article 46, para. 1).

¹⁷⁸ CITY OF SAINT JOHN (2005) Water Rates-Schedule B, 1^{er} janvier 2005, 1 p.

¹⁷⁹ Note : City of Saint John (2004) Arrêté No M-16 concernant les réseaux d'eau et d'égouts, p.14 :

30(2) Tout approvisionnement en eau d'une propriété autre qu'une propriété unifamiliale doit être payé en fonction du volume d'eau consommé mesuré à l'aide d'un compteur d'eau.

30(3) Le propriétaire d'une maison unifamiliale qui désire payer des tarifs d'eau calculés en fonction du volume d'eau consommé doit présenter une demande au commissaire pour se procurer un compteur d'eau.

30(4) Tout approvisionnement en eau aux bâtiments construits après le 1er janvier 2006 devra être payé en fonction du volume d'eau consommé mesuré à l'aide d'un compteur d'eau.

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Recouvrement

Dans le cas où il est établi qu'un propriétaire est incapable de payer son compte de taxes d'eau ou d'égouts, un comité d'appel peut le dispenser de payer, complètement ou partiellement, son compte (p. 20, article 48, para. 4).

Recours, litiges

(voir sous-section « Recouvrement »)

Halifax (Nouvelle-Écosse)

Halifax Regional Water Commission :

Halifax Regional Water Commission (2002) Schedule F; Rules and Regulations for the Supply of Water and Water Services.

Modalités de paiement

La date de paiement des factures correspond à la date de facturation. Pour les clients facturés trimestriellement, le délai de paiement avant intérêts est de 30 jours et pour les clients facturés mensuellement, ce délai est de 25 jours (article 6, para. a et b).

Le paiement des factures peut se faire par la poste, par les « drop boxes », par paiement préautorisé, par les institutions financières (comptoir, téléphone, Internet) ou en personne aux bureaux du service à la clientèle de la Commission¹⁸⁰.

Facturation

La fréquence de facturation dépend de la taille du compteur. Pour les compteurs entre 5/8" et 2", la facturation est trimestrielle et pour les compteurs entre 3" et 10", la facturation est mensuelle (article 9, para. a et b).

Tarifs résidentiels¹⁸¹

L'ensemble des consommateurs d'eau doivent être munis d'un compteur, sauf exceptions pour le cas de services d'incendies. La taille du compteur est déterminée au cas par cas par la Commission (articles 2 et 11, para. a).

¹⁸⁰ Halifax Regional Water Commission (2005) "Customer Service; Bill Payment", (page consultée le 7 décembre 2005), En ligne : http://www.hrwc.ns.ca/customer_service/billpayment.html

¹⁸¹ Halifax Regional Water Commission (2005) "Water Rates", (page consultée le 7 décembre 2005), En ligne : http://www.hrwc.ns.ca/about_us/water_rates.html

Tarifs de base :

Taille du compteur	Fréquence de facturation	Montant (\$, facture minimum)
5/8"	Trimestrielle	35,26
3/4"	Trimestrielle	67,86
1"	Trimestrielle	111,32
1 1/2"	Trimestrielle	219,97
2"	Trimestrielle	350,35
3"	Mensuelle	232,68
4"	Mensuelle	363,06
6"	Mensuelle	725,22
8"	Mensuelle	1304,69
10"	Mensuelle	1449,56

Tarif de consommation

Eau consommée (mois ou trimestre) : 0,291 \$/m3

Conditions

Contrat

Une demande de service (application) par un consommateur pour le service d'eau constitue une entente entre ce consommateur et la Commission (article 3, A, i).

Dépôts

Un dépôt correspondant à la somme des montants de facturation estimés pour six mois peut être exigé par la Commission. Ce dépôt sert à couvrir les montants dus en cas de non paiement par un client. Lorsque le client cesse d'utiliser le service, le dépôt lui est remis, incluant les intérêts calculés sur un taux simple fourni par la banque (article 4).

Frais divers¹⁸²

Frais d'intérêts pour retard de paiement :	1,5 %/mois (19,56 % annualisé)
Frais de rebranchement :	25 \$
Ouverture du compte ou installation de compteur :	18 \$
	(30 \$ hors des heures normales de bureau)
Chèques sans provision :	15 \$
Paieement refusé par la banque :	15 \$
Frais de collecte :	10 \$/visite
Frais de rendez-vous manqué :	30 \$/visite
Protection de l'environnement :	0,6504 \$/m3
Gestion eaux usées/eaux de pluie :	0,3286 \$/m3

Refus/interruption de service

Le service peut être refusé à un client qui doit certaines sommes à la Commission. Le service peut être suspendu dans le cas où un client présente un compte en souffrance depuis plus de 30 jours (article 5).

¹⁸² Halifax Regional Water Commission (2005) "Water Rates", (pages consultée le 7 décembre 2005), En ligne : http://www.hrwc.ns.ca/about_us/water_rates.html

Plus précisément, la Commission peut suspendre le service à un client qui ne paye pas sa facture dans un délai de 40 jours pour les clients facturés trimestriellement et de 35 jours pour les clients facturés mensuellement (article 9, para. a et b).

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Ville de Charlottetown

City of Charlottetown (1995) Water & Sewer Utility ByLaw, 18 p.

Modalités de paiement

Il est possible de payer sa facture d'eau directement par le site Internet de la municipalité, par carte de crédit¹⁸³.

Les factures doivent être payées au moins 30 jours après la date indiquée (article 5.1).

Facturation

Les factures doivent être transmises à chaque mois, à chaque 2 mois ou à chaque 3 mois, à la discrétion du service municipal (article 5.1).

Un client ne doit pas recevoir plus de 12 factures de frais minimums durant une période de 12 mois (article 5.3).

Tarifs résidentiels

Les services à la clientèle domestique ainsi qu'au service des incendies ne sont pas sujet à une tarification au compteur (article 5.10).

Tarifs du service d'eau et d'égouts, ville de Charlottetown, applicables le 1^{er} janvier 2004¹⁸⁴

Application	Tarif annuel fixe
Service d'eau et d'égouts	364.00
Service d'eau	162.00
Service d'égouts	202.00

Conditions

Contrat

Le service municipal peut exiger une demande de service signée par un demandeur avant de débiter le service (article 3.2).

¹⁸³ City of Charlottetown (2005) "Water Services; Bill Payment", (page consultée le 7 décembre 2005), En ligne : https://secure.city.charlottetown.pe.ca/wpay/w_pay.php

¹⁸⁴ Randy Perry, Ville de Charlottetown, Courriel du 7 décembre 2005.

Dépôts

Un dépôt peut être exigé au moment d'une demande de service pour un montant équivalent à 4 mois de service. Le dépôt vise à rencontrer les montants dus en cas de non paiement de facture. Des intérêts simples s'appliquent lorsque le dépôt est conservé sur une période supérieure à un an et sont crédités au compte. Le dépôt est remis au client après la fin de l'entente de service, moins les montants dus, s'il y a lieu, et sur présentation du reçu (article 4.3).

Frais divers

Chèque sans provision :	10 \$ (article 4.5)
Frais d'interruption (non paiement) :	35 \$ (article 5.5)
Frais de retard de paiement (30 jours) :	5 % de la facture (minimum de 0,25 \$) (article 5.6 (I))

Refus/interruption de service

Le service peut être refusé ou interrompu dans le cas où un client ne remplit pas ou ne respecte par les obligations en vertu du règlement municipal (article 3.5). Le règlement est le même en cas de violation de certaines dispositions du règlement (article 3.14). Un avis doit être fourni avant l'interruption du service (article 3.15).

En cas de non paiement de facture, les clients sans compteur d'eau peuvent être sujet à interruption du service lorsque la facture demeure impayée sur une période supérieure à 60 jours (article 5.4).

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Recours, litiges.

Le Conseil de la ville de Charlottetown peut entendre les parties sur un conflit d'interprétation ou d'application des règlements entre le service d'eau et d'égout de la municipalité et un client (article 3.1).

St-John's (Terre-Neuve)

Ville St-John's

House of Assembly – Newfoundland and Labrador, St. John's Assessment Act - Section II Paragraphs 22-23 and 100-101, (page consultée le 26 juin 2006), En ligne : <http://www.hoa.gov.nl.ca/hoa/statutes/s01.htm#16> et Sharon Rogers, Ville de St-John's, courriel reçu le 9 décembre 2005.

Modalités de paiement

La ville permet d'utiliser l'option du paiement préautorisé, soit par paiement anticipé ou par paiement à dates fixes. Le paiement anticipé permet de faire les paiements deux fois par année, comme le requiert la politique municipale de paiement de taxes, soit à la fin de février et d'août, tout en évitant les intérêts. Le paiement mensuel peut également être utilisé. Toutefois, des intérêts de 1,25% s'appliquent sur la balance du compte annuel à payer¹⁸⁵.

¹⁸⁵ City of St. John's (2005) "Personally Approved Payment" (page consultée le 7 décembre 2005), En ligne : <http://www.stjohns.ca/cityservices/taxes/papproved.jsp>

Dans le cas où le client omet de faire 2 paiements ou plus durant la même année fiscale, l'entente de service peut être annulée et une facture peut être envoyée pour les montants de taxes dus ainsi que les intérêts encourus.

Facturation

La facturation du service d'eau est effectuée en même temps que celle pour le paiement des taxes municipales.

Tarifs résidentiels¹⁸⁶

Taxes foncières

Propriété	Taux (2005)
Avec services d'eau et d'égouts	12,20 mils
Avec services d'eau ou d'égouts	11,70 mils
Sans service d'eau ni d'égouts	11,20 mils

Tarifs sans compteur

Propriété	Tarifs annuel (2005)
Avec service d'égouts	305 \$
Sans service d'égouts	275 \$

Conditions¹⁸⁷

Frais divers

Les comptes en souffrance de plus de 60 jours sont sujets à des intérêts composés de 1,25 % par mois. Les frais de rebranchement après une interruption sont de 50\$. Les frais pour un chèque sans provision ou autre paiement non honoré par l'institution financière du client sont de 20 \$.

Refus/interruption de service

Le service peut être interrompu lorsque le paiement de la taxe n'a pas été effectué dans les 30 jours suivant la date limite de paiement (art. 23, para. 1). Une autre personne ou un autre locataire affecté par l'interruption du service peut payer le montant dû et/ou recourir à des moyens judiciaires pour se faire rembourser ces sommes par la personne responsable (art. 23, para. 2).

¹⁸⁶ City of St. John's (2005) "Current Tax Rates (page consultée le 7 décembre 2005), En ligne : <http://www.stjohns.ca/cityservices/taxes/currenttax.jsp>

¹⁸⁷ St. John's Assessment Act - Section II Paragraphs 22-23 and 100-101 (page consultée le 26 juin 2006), En ligne : <http://www.hoa.gov.nl.ca/hoa/statutes/s01.htm#16>

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Recouvrement

Les comptes en souffrance sont sujets à un processus de recouvrement qui peut aller jusqu'au recours à une agence de recouvrement, à une action en cour ou, ultimement, à la fin du service d'eau. Des frais de rebranchement de 50 \$ s'applique le cas échéant.

Lorsqu'un locataire n'a pas payé à l'intérieur d'un mois suivant la date d'échéance du paiement, le propriétaire peut être tenu responsable du paiement (art. 23, para. 4). Le propriétaire peut dans ce cas ajouter le montant dû au loyer payable par le locataire. Les mêmes modalités de recouvrement du montant s'applique que pour le recouvrement du loyer (art. 23, para. 6).

Recours, litiges

Le propriétaire qui a payé la taxe de service d'eau pour un locataire peut recourir à une action en justice pour procéder au recouvrement du montant dû (art. 23, para. 5).

ANNEXE 4 : GRILLE D'ANALYSE DES CONDITIONS DE SERVICE

Ville (province)

Nom du distributeur

Titre du document principal des conditions de service
Référence

Modalités de paiement

Facturation

Tarifs résidentiels

Conditions de services

Contrat

Dépôts

Frais divers

Refus/interruption de service

Mesures pour la clientèle à faible revenu

Ententes de paiement

Fonds d'aide pour les ménages à faible revenu

Recouvrement

Recours, litiges.

LEXIQUE

Contrat

Les contrats liant le client et le distributeur sont surtout des contrats présumés, soit par échange de consentements, généralement lors de la demande de service, lors de l'acceptation de cette demande par le distributeur ou au moment où le distributeur débute la fourniture du service au client.

Mise en service

Branchement physique ou commencement de la distribution d'un service d'eau, d'électricité ou de gaz naturel.

Remise en service

Rebranchement physique ou reprise du service public de distribution d'eau, d'électricité ou de gaz naturel suite à une interruption du service.

Redevance

Droit, taxe ou paiement exigé en contrepartie de l'utilisation d'un service public.

Frais fixes

Ces frais comprennent généralement des frais mensuels et autres frais d'utilisation qui ne sont pas liés au niveau de consommation du client.

Services d'eau

La fourniture des services d'eau aux clients finaux, soit le traitement et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées.

Distributeur

Entreprise ou service public de distribution qui détient et/ou exploite les lignes de basse tension (électricité) ou les conduites de gaz naturel jusqu'à l'utilisateur final (résidence, commerce, industrie, etc.).

Détaillant

Les détaillants (électricité et gaz naturel) achètent de l'énergie sur les marchés de gros et les revendent aux consommateurs.

Modalités de paiement

Les modalités généralement offertes sont les paiements par la poste, sur place, par les boîtes de dépôt et par le biais des services de l'institution financière (guichet automatique, téléphone, Internet). Presque l'ensemble des distributeurs offrent ces modalités de paiement à leur clientèle. On a considéré que ces modalités étaient implicitement offertes et ne devaient pas nécessairement être mentionnées. Les modalités de paiement autres que celles-ci ont toutefois été indiquées.

ePost

Service de livraison en ligne gratuit de Poste Canada qui permet d'effectuer ses paiements en ligne.